

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 ได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยการแจกแบบสอบถาม จำนวน 392 ชุด และสามารถเก็บแบบสอบถามกลับคืนมาได้ จำนวน 392 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ชุดที่ 2 ได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์จากกลุ่มประชากร คือ เจ้าหน้าที่ของกองพัฒนานักศึกษา โดยสัมภาษณ์ จำนวน 13 คน สำหรับผลการศึกษาข้อมูลการสัมภาษณ์ สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาขอเสนอโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1.1 ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาที่ใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

1.2 ทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในภาพรวมและแยกเป็นรายด้าน ได้แก่ด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและด้านการบริการนักศึกษา

1.3 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2.1 ผลการเปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ

2.2 ผลการเปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

2.3 ผลการเปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของ
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยจำแนกตามคณะที่ศึกษา

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กองพัฒนานักศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1.1 ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาที่ใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	129	32.90
	หญิง	263	67.10
	รวม	392	100.00
ชั้นปี	ปีที่ 1	99	25.30
	ปีที่ 2	97	24.70
	ปีที่ 3	98	25.00
	ปีที่ 4	98	25.00
	รวม	392	100.00
คณะวิชา	ครุศาสตร์	103	26.30
	วิทยาการจัดการ	123	57.70
	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	58	14.80
	มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์	94	24.00
	เทคโนโลยีการเกษตร	14	3.60
	รวม	392	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า สถานภาพโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.10 และกำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 25.30 ลำดับรองลงมา ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 25.00 และร้อยละ 24.70 ตามลำดับ สำหรับคณะที่สังกัดส่วนมากสังกัดคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 57.70 ลำดับรองลงมา สังกัดคณะครุศาสตร์ และสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 26.30 และร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของการรับบริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พัฒนางานกิจกรรมนักศึกษา		
งานเลือกตั้งสโมสรนักศึกษา	60	15.30
งานเลือกตั้งสภานักศึกษา	36	9.20
งานส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมชมรมต่าง ๆ	62	15.80
งานส่งเสริมกิจกรรมกีฬาและนันทนาการ	61	15.60
ตอบมากกว่า 1 ข้อ	173	44.10
งานปลูกฝังจิตสำนึกและบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา		
งานปลูกจิตสำนึกด้านการแต่งกาย	139	35.70
งานปลูกจิตสำนึกให้รักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	72	18.50
งานปลูกฝังให้รู้หน้าที่นักศึกษา	64	16.50
ตอบมากกว่า 1 ข้อ	113	29.00
งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม		
งานส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมชมรมต่างๆ	200	51.40
งานสร้างจิตสำนึกในด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น	107	27.50
ตอบมากกว่า 1 ข้อ	81	20.80
งานด้านบริการนักศึกษา		
งานแนะแนว	54	13.80
งานทุนการศึกษา	83	21.20
งานอุบัติเหตุ	23	5.90
งานห้องพยาบาล	85	21.70

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานแนะแนวด้านอาชีพ	11	2.80
งานวิชาทหาร	7	1.80
งานหอพักนักศึกษา	5	1.30
ตอบมากกว่า 1 ข้อ	123	31.50

จากตารางที่ 4.2 พบว่า จำนวนของนักศึกษาที่มาขอรับบริการจากงานในกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มากที่สุด ได้แก่ งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ลำดับรองลงมา ได้แก่ งานปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ลำดับที่สาม ได้แก่ งานพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ลำดับสุดท้ายคืองานบริการนักศึกษา เมื่อพิจารณาแยกลักษณะของการรับบริการปรากฏดังต่อไปนี้

งานพัฒนากิจกรรมนักศึกษาพบว่า นักศึกษาขอรับบริการสูงสุดเป็นอันดับแรกคือขอรับบริการมากกว่า 1 งาน (ร้อยละ 44.10) ลำดับรองลงมาคืองานส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมชมรมต่างๆ และงานส่งเสริมกิจกรรมกีฬาและนันทนาการ (ร้อยละ 15.80 และร้อยละ 15.60 ตามลำดับ)

งานปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาขอรับบริการสูงสุดเป็นอันดับแรก คืองานปลูกฝังจิตสำนึกด้านการแต่งกาย (ร้อยละ 35.70) ลำดับรองลงมาคือขอรับบริการมากกว่า 1 งานและงานปลูกฝังจิตสำนึกให้รักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ (ร้อยละ 29.00 และร้อยละ 18.50 ตามลำดับ)

งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม พบว่า นักศึกษาขอรับบริการสูงสุดเป็นอันดับแรก คืองานส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมชมรมต่างๆ (ร้อยละ 51.40) ลำดับรองลงมา คืองานสร้างจิตสำนึกในด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นและขอรับบริการมากกว่า 1 งาน (ร้อยละ 27.50 และร้อยละ 20.80 ตามลำดับ)

งานบริการนักศึกษาเป็นงานที่นักศึกษาขอรับบริการเป็นลำดับสุดท้ายโดยนักศึกษาขอรับบริการสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ขอรับบริการมากกว่า 1 งาน (ร้อยละ 31.50) ลำดับรองลงมาคืองานห้องพยาบาลและงานวิชาทหาร (ร้อยละ 21.70 และร้อยละ 1.80 ตามลำดับ)

- 1.2 ทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ใน 4 ด้าน คือ ด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของ
นักศึกษา ด้านทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านบริการนักศึกษา

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพ
การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่โดยรวมในแต่ละด้าน

ด้าน	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	อันดับ
การพัฒนากิจกรรมนักศึกษา	3.60	0.59	มาก	1
การปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา	3.55	0.62	มาก	3
การทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.57	0.63	มาก	2
การบริการนักศึกษา	3.55	0.61	มาก	4
รวม	3.57	0.57	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักศึกษา แสดงทักษะว่าการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$, S.D = 0.57) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า
การบริการที่มีคุณภาพสูงสุดตามลำดับได้แก่ การพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ($\bar{x} = 3.60$, S.D = 0.59)
ลำดับรองลงมาได้แก่ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ($\bar{x} = 3.57$, S.D = 0.63) ส่วนลำดับสุดท้ายคือ
การปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ($\bar{x} = 3.55$, S.D = 0.62) และด้านการบริการนักศึกษา
($\bar{x} = 3.55$, S.D = 0.61)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพ
การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ด้านการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา

ทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกอง พัฒนานักศึกษาด้านการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	อันดับ
ด้านคุณประโยชน์ที่เกิดกับนักศึกษา				
1. ส่งเสริมนักศึกษาได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์	3.83	0.83	มาก	1
2. ส่งเสริมความสามัคคีและฝึกความรับผิดชอบและ ทำงานร่วมกัน	3.78	0.77	มาก	5

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกอง พัฒนานักศึกษาด้านการพัฒนานักศึกษานักศึกษา	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	อันดับ
3. นักศึกษามีโอกาสได้เรียนรู้วิถีทางประชาธิปไตย จากการได้เลือกตั้งคณะกรรมการนักศึกษา	3.80	0.77	มาก	3
4. ส่งเสริมให้นักศึกษามีจิตสำนึกที่ดีเกี่ยวกับการ ช่วยเหลือสังคม	3.79	0.84	มาก	4
5. ส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาด้านความรักสามัคคี จากการได้ทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น	3.80	0.79	มาก	2
6. ให้นักศึกษาได้รู้จักความเสียสละเพื่อรักษา ประโยชน์ ของส่วนรวม	3.74	0.79	มาก	7
7. ส่งเสริมการเลือกตั้งสภานักศึกษาเพื่อทำหน้าที่ในการ ตรวจสอบ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของสโมสร นักศึกษา	3.67	0.75	มาก	9
8. ส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถเพิ่มพูนความรู้ทางด้าน ทักษะชีวิตและกิจกรรมเสริมหลักสูตร	3.73	0.81	มาก	8
9. กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่และปัจฉิมนิเทศ นักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษาช่วยให้นักศึกษา สามารถเรียนรู้ได้อย่างมีความสุข	3.74	0.82	มาก	6
10. ปลุกฝังให้นักศึกษามีเจตคติที่ดีต่อการ แข่งขันกีฬา เช่น กีฬาราษฎร์สามัคคีฟุตบอลประเพณี	3.66	0.83	มาก	10
รวม	3.75	0.56	มาก	-
ด้านคุณลักษณะของการให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามมาตรฐานและเท่าเทียมกัน	3.53	0.89	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและจริงใจ	3.45	0.90	ปานกลาง	3
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความครบถ้วนและ ถูกต้อง	3.51	0.90	มาก	2
4. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและ มีความคล่องตัว	3.38	0.92	ปานกลาง	7

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกอง พัฒนานักศึกษาด้านการพัฒนางานกิจกรรมนักศึกษา	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	อันดับ
5. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็น ต่อการให้บริการ	3.43	0.93	ปานกลาง	4
6. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นและ เต็มใจให้บริการ	3.39	0.95	ปานกลาง	6
7. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก รวดเร็ว	3.40	0.91	ปานกลาง	5
รวม	3.44	0.74	ปานกลาง	-
รวมทั้ง 2 ด้าน	3.57	0.58	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า นักศึกษาแสดงทัศนะว่าคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาด้านการพัฒนางานกิจกรรมนักศึกษายู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.57$, S.D = 0.58) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านคุณประโยชน์ที่เกิดกับนักศึกษายู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$, S.D = 0.56) โดยให้คุณภาพการบริการด้านการส่งเสริมนักศึกษาได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์อยู่ในลำดับหนึ่งและลำดับรองลงมาคือ กิจกรรมส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาด้านความรักสามัคคีจากการได้ทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น และลำดับสุดท้ายคือ ปลุกฝังให้นักศึกษามีเจตคติที่ดีต่อการ แข่งขันกีฬา เช่นกีฬาราชภัฏสัมพันธ์ฟุตบอลประเพณี สำหรับคุณภาพการให้บริการด้านคุณลักษณะของการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$, S.D = 0.74) โดยให้คุณภาพการบริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการตามมาตรฐานและเท่าเทียมกันอยู่ในลำดับหนึ่ง ลำดับรองลงมาคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความครบถ้วนและถูกต้อง ส่วนลำดับสุดท้ายคือขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพ
การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา

ทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกอง พัฒนานักศึกษาด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ ของนักศึกษา	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	อันดับ
ด้านคุณประโยชน์ที่เกิดกับนักศึกษา				
1. ส่งเสริมด้านคุณธรรมและจริยธรรม เช่นการอบรม คุณธรรมจริยธรรม วันสำคัญทางศาสนา ปาฐกฐา ธรรมคนรุ่นใหม่ใฝ่คุณธรรม	3.67	0.80	มาก	3
2. สนับสนุนให้คณะกรรมการนักศึกษามี ส่วนร่วมใน การควบคุมดูแลระเบียบวินัยของนักศึกษา	3.60	0.83	มาก	4
3. ส่งเสริมการปลูกจิตสำนึกให้รักชาติ ศาสนาและ พระมหากษัตริย์	3.70	0.83	มาก	2
4. ส่งเสริมให้นักศึกษาสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง นักศึกษา อาจารย์ และผู้บริหาร (ร่วมคิดและร่วมทำ กิจกรรม)	3.58	0.84	มาก	5
5. ปลูกฝังความมีระเบียบวินัย เคารพครูบา อาจารย์ บุคลากร	3.77	0.83	มาก	1
รวม	3.66	0.66	มาก	-
ด้านคุณลักษณะของการให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง	3.54	0.85	มาก	1
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	3.41	0.92	ปานกลาง	6
3. การให้บริการมีความทั่วถึงและมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.42	0.87	ปานกลาง	5
4. การตัดสินใจแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม กับสถานการณ์	3.47	0.86	ปานกลาง	2

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกอง พัฒนานักศึกษาด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ ของนักศึกษา	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	อันดับ
ด้านคุณลักษณะของการให้บริการ				
5. กระบวนการสนับสนุนการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ	3.44	0.84	ปานกลาง	4
6. มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการที่ ชัดเจนและเป็นระบบ	3.45	0.84	ปานกลาง	3
รวม	3.45	0.71	ปานกลาง	-
รวมทั้ง 2 ด้าน	3.56	0.59	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า นักศึกษาแสดงทัศนะว่าคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาในภาพรวมด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.56$, S.D = 0.59) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านคุณประโยชน์ที่เกิดกับนักศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$, S.D = 0.66) โดยให้คุณภาพการบริการด้านปลูกฝังความมีระเบียบวินัย เคารพครูบาอาจารย์ บุพการีอยู่ในลำดับหนึ่งและลำดับรองลงมาคือ ส่งเสริมการปลูกฝังจิตสำนึกให้รักชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์และลำดับสุดท้ายคือ ส่งเสริมให้นักศึกษาสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง นักศึกษา อาจารย์ และผู้บริหาร (ร่วมคิดและร่วมทำกิจกรรม) สำหรับคุณภาพการให้บริการด้านคุณลักษณะของการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$, S.D = 0.71) โดยให้คุณภาพการบริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน – หลังอยู่ในลำดับหนึ่ง ลำดับรองลงมาคือ การตัดสินใจแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนทัศนะของนักศึกษาต่อ
คุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ด้านการบำรุง ศิลปวัฒนธรรม

ทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกอง พัฒนานักศึกษาด้านการทำการบำรุงศิลปวัฒนธรรม	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	อันดับ
ด้านคุณประโยชน์ที่เกิดกับนักศึกษา				
1. ส่งเสริมให้รู้จักบำเพ็ญประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม	3.63	0.85	มาก	8
2. ส่งเสริมให้รักและภูมิใจในศิลปวัฒนธรรมของชาติ	3.64	0.85	มาก	6
3. ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่นักศึกษา	3.64	0.85	มาก	5
4. ส่งเสริมการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคม และชุมชน เช่นค่ายอาสาพัฒนา การบริจาคโลหิต	3.71	0.84	มาก	1
5. ส่งเสริมงานด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณี เช่น ประเพณียี่เป็ง งานส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	3.69	0.84	มาก	3
6. ปลุกฝังจิตสำนึกที่ดีต่อการทำการบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.65	0.84	มาก	4
7. ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษารู้คุณค่าและรู้ถึงความสำคัญของศิลปวัฒนธรรมไทย	3.70	0.83	มาก	2
8. สนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาได้สืบสานศิลปวัฒนธรรมด้วยการปฏิบัติจริง	3.63	0.86	มาก	7
รวม	3.65	0.66	มาก	-
ด้านคุณลักษณะของการให้บริการ				
1. การให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการรับบริการอย่างทั่วถึง	3.63	0.85	มาก	8
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาและเงื่อนไขที่กำหนด	3.64	0.85	มาก	6
3. การให้บริการตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง	3.64	0.85	มาก	5
4. การให้บริการมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างครบถ้วนและถูกต้อง	3.71	0.84	มาก	1

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกอง พัฒนานักศึกษาด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	อันดับ
ด้านคุณลักษณะของการให้บริการ				
5. การรับบริการมีความสะดวกในการขอใช้บริการ/ ติดต่อเจ้าหน้าที่	3.69	0.84	มาก	3
6. ปลุกฝังจิตสำนึกที่ดีต่อการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.65	0.84	มาก	4
7. ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษารู้คุณค่าและรู้ถึง ความสำคัญของศิลปวัฒนธรรมไทย	3.70	0.83	มาก	2
8. สนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาได้สืบสาน ศิลปวัฒนธรรมด้วยการปฏิบัติจริง	3.63	0.86	มาก	7
รวม	3.65	0.66	มาก	-
รวมทั้ง 2 ด้าน	3.66	0.67	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักศึกษาแสดงทัศนะว่าคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาในภาพรวมด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$, S.D = 0.67) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านคุณประโยชน์ที่เกิดกับนักศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$, S.D = 0.66) โดยให้คุณภาพการส่งเสริมการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคมและชุมชน เช่น ค่ายอาสาพัฒนา การบริจาคโลหิต อยู่ในลำดับหนึ่งและลำดับรองลงมาคือ ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษารู้คุณค่าและรู้ถึงความสำคัญของศิลปวัฒนธรรมไทยและลำดับสุดท้ายคือ ส่งเสริมให้รู้จักบำเพ็ญประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับคุณภาพการให้บริการด้านคุณลักษณะของการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$, S.D = 0.66) โดยให้คุณภาพการให้บริการมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างครบถ้วนและถูกต้องอยู่ในลำดับหนึ่ง ลำดับรองลงมาคือ ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษารู้คุณค่าและรู้ถึงความสำคัญของศิลปวัฒนธรรมไทย ส่วนลำดับสุดท้ายคือการให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการรับบริการอย่างทั่วถึง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพ
การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ด้านการบริการนักศึกษา

ทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกอง พัฒนานักศึกษาด้านการบริการนักศึกษา	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	อันดับ
ด้านคุณประโยชน์ที่เกิดกับนักศึกษา				
1. ช่วยส่งเสริมและสร้างเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ ที่ดี	3.64	0.79	มาก	1
2. ส่งเสริมให้นักศึกษาเพิ่มพูนความรู้และทักษะทาง วิชาการและวิชาชีพที่จะสามารถนำไปใช้ ในการ ทำงานในอนาคต	3.63	0.82	มาก	2
3. สนับสนุนงานด้านบริการและสวัสดิการเช่นหา ทุนการศึกษา หางานให้นักศึกษาทำ การผ่อนผัน ทหาร	3.53	0.82	มาก	4
4. ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวิชาชีพ เช่นการทำตุ๊กตา การ ปั้นเล็บ	3.48	0.87	ปานกลาง	7
5. ส่งเสริมด้านสุขภาพอนามัย เช่น ส่งเสริมสุขภาพ การ ป้องกันโรคและการบำบัดรักษา	3.56	0.81	มาก	3
6. สนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษารู้จักการวางแผน อย่างเป็นระบบ	3.53	0.84	มาก	5
7. ส่งเสริมให้นักศึกษามีความอดทน	3.42	0.89	ปานกลาง	6
รวม	3.55	0.63	มาก	-
ด้านคุณลักษณะของการให้บริการ				
1. หลักเกณฑ์/เงื่อนไขการให้บริการเรียงตามลำดับ ขั้นตอนชัดเจน	3.61	0.78	มาก	1
2. มีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE)	3.45	0.85	ปานกลาง	6
3. ความทั่วถึงของข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ที่เป็น ประโยชน์ต่อการให้บริการ	3.51	0.82	มาก	4

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกอง พัฒนานักศึกษาด้านการบริการนักศึกษา	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	อันดับ
ด้านคุณลักษณะของการให้บริการ				
4. มีการพัฒนาระบบการให้บริการงานต่างๆอย่าง ต่อเนื่อง	3.50	0.85	ปานกลาง	5
5. การนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงการให้บริการที่มีความ ทันสมัย	3.56	0.85	มาก	1
6. มีอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ คอยการบริการ คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	3.58	0.88	มาก	2
รวม	3.55	0.73	มาก	-
รวมทั้ง 2 ด้าน	3.56	0.69	มาก	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า นักศึกษาแสดงทัศนะว่าคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาในภาพรวมด้านการบริการนักศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$, S.D = 0.69) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านคุณประโยชน์ที่เกิดกับนักศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$, S.D = 0.63) โดยให้คุณภาพการช่วยส่งเสริมและสร้างเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดีอยู่ในลำดับหนึ่งและลำดับรองลงมาคือ ส่งเสริมให้นักศึกษาเพิ่มพูนความรู้และทักษะทางวิชาการและวิชาชีพที่จะสามารถนำไปใช้ ในการทำงานในอนาคตและลำดับสุดท้ายคือ ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวิชาชีพ เช่นการทำตุ๊กตา การปั้นเล็บ สำหรับคุณภาพการให้บริการด้านคุณลักษณะของการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$, S.D = 0.73) โดยให้คุณภาพการการนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงการให้บริการที่มีความทันสมัย อยู่ในลำดับหนึ่ง ลำดับรองลงมาคือ มีอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอคอยการบริการ คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น ส่วนลำดับสุดท้ายคือมีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE)

1.3 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

สำหรับข้อมูลด้านข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในด้านการพัฒนางานกิจกรรมนักศึกษา ด้านปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ด้านการทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรมและด้านการบริการนักศึกษา จากนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยแยกเป็นรายด้าน (N = 100 คน)

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน ข้อเสนอ แนะ	ร้อยละ	อันดับ
1. ด้านการพัฒนางานกิจกรรมนักศึกษา	24	24	2
2. ด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา	15	15	3
3. ด้านการทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม	10	10	4
4. ด้านการบริการนักศึกษา	51	51	1
รวม	100	100	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ในด้านการบริการนักศึกษาเป็นลำดับหนึ่ง (ร้อยละ 51.00) ลำดับรองลงมา ได้แก่ด้านการพัฒนางานกิจกรรมนักศึกษา (ร้อยละ 24.00) และด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา (ร้อยละ 15.00)

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา (N = 24 คน)

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน ข้อเสนอแนะ	ร้อยละ	อันดับ
1. กิจกรรมควรเน้นนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง	4	16.67	1
2. ระบบหรือข่าวสารไม่ทั่วถึง และเวลานัดไม่ค่อยตรงเวลาทำให้นักศึกษา เสียเวลาไปด้วย	2	8.33	3
3. ควรมีกิจกรรมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่กับน้องให้มากขึ้นกว่านี้	4	16.67	1
4. การขอจัดกิจกรรมมีขั้นตอน ยุ่งยากซับซ้อน	1	4.17	4
5. ให้มีการอัปเดตข้อมูลในเว็บไซต์เพื่อให้นักศึกษารับรู้ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย	2	8.33	3
6. กิจกรรมดีแล้วแต่ไม่ควรมากเกินไป	1	4.17	4
7. กิจกรรมบางกิจกรรมนักศึกษาไม่ให้ความร่วมมือและไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรม	3	12.50	2
8. การจัดกิจกรรมไม่ทั่วถึง ไม่ควรเจาะจงสาขาใดสาขาหนึ่ง	4	16.67	1
9. ควรส่งเสริมเรื่องการหารายได้เสริมของนักศึกษา	1	4.17	4
10. ควรมีสถานที่ในการออกกำลังกายให้มากขึ้น	1	4.17	4
11. ควรมีการพัฒนากิจกรรมอย่างต่อเนื่องและจริงจัง	1	4.17	4
รวม	24	100	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนา กิจกรรมนักศึกษาที่นักศึกษาเสนอเป็นลำดับที่หนึ่ง ได้แก่ กิจกรรมควรเน้นนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง ควรมี กิจกรรมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่กับน้องให้มากขึ้นกว่านี้ และการจัดกิจกรรมไม่ทั่วถึงไม่ควรเจาะจง สาขาใดสาขาหนึ่ง (ร้อยละ 16.67) ลำดับรองลงมาได้แก่กิจกรรมบางกิจกรรมนักศึกษาไม่ให้ความ ร่วมมือและไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรม (ร้อยละ 12.50) และด้านระบบหรือข่าวสารไม่ทั่วถึงและเวลานัด ไม่ค่อยตรงเวลาทำให้นักศึกษา เสียเวลาไปด้วยและให้มีการนำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันที่ทันสมัย ในเว็บไซต์เพื่อให้นักศึกษารับรู้ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 8.33)

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา (N = 15 คน)

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน ข้อเสนอ แนะ	ร้อยละ	อันดับ
1. ควรปลูกจิตสำนึกให้นักศึกษารักสถาบันมากกว่านี้	2	13.33	2
2. นักศึกษา ไม่เคยได้เข้าร่วมกิจกรรมเลย	3	20.00	1
3. ควรสอนเรื่องมารยาทที่นักศึกษาควรปฏิบัติต่อ อาจารย์ ให้ประพฤติตนให้ เหมาะสมและมีวาจาที่ มีมารยาทมากขึ้น	3	20.00	1
4. ผู้ให้บริการควรมีจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบต่อ งานของตนเอง	2	13.33	2
5. นักศึกษาไม่ปฏิบัติตามกฎที่ตั้งไว้ ควรจะบังคับ เด็ดขาด	3	20.00	1
6. ควรมุ่งเน้นในระเบียบการแต่งกายของนักศึกษา และปลูกฝังด้านคุณธรรม จริยธรรม	2	13.33	2
รวม	15	100	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาท หน้าที่ของนักศึกษา ที่นักศึกษาเสนอเป็นลำดับที่หนึ่งได้แก่นักศึกษาไม่เคยได้เข้าร่วมกิจกรรมเลย ควรสอนเรื่องมารยาทที่นักศึกษาควรปฏิบัติต่อ อาจารย์ ให้ประพฤติตนให้เหมาะสมและมีวาจาที่มีมารยาทมากขึ้นและนักศึกษาไม่ปฏิบัติตามกฎที่ตั้งไว้ ควรจะบังคับเด็ดขาด (ร้อยละ20.00) ลำดับรองลงมาได้แก่ควรปลูกจิตสำนึกให้นักศึกษารักสถาบันมากกว่านี้ผู้ให้บริการควรมีจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบต่องานของตนเอง และ ควรมุ่งเน้นในระเบียบการแต่งกายของนักศึกษาและปลูกฝังด้านคุณธรรม จริยธรรม (ร้อยละ13.33)

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ
การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านการทำนุ
บำรุงศิลปวัฒนธรรม (N = 10 คน)

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน ข้อเสนอ แนะ	ร้อยละ	อันดับ
1. การจัดกิจกรรมควรแทรกความสนุกสนาน ไม่น่าเบื่อ วิชาการเกินไปเพื่อนักศึกษาจะได้มีความสุขใน การทำกิจกรรม	1	10.00	3
2. ควรจัดกิจกรรมให้มากขึ้นกว่านี้	1	10.00	
3. ควรมีการพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรมให้มากขึ้น	3	30.00	1
4. ไม่ค่อยมีกิจกรรมที่เป็นศิลปวัฒนธรรมโดยตรง	2	20.00	2
5. นักศึกษาไม่มีส่วนร่วม	3	30.00	1
รวม	10	100	-

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการ
ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่นักศึกษาเสนอเป็นลำดับที่หนึ่ง ได้แก่ ควรมีการพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรม
ให้มากขึ้น และนักศึกษาไม่มีส่วนร่วม (ร้อยละ30.00) ลำดับรองลงมา ได้แก่ ไม่ค่อยมีกิจกรรมที่เป็น
ศิลปวัฒนธรรมโดยตรง (ร้อยละ20.00) และการจัดกิจกรรมควรแทรกความสนุกสนาน ไม่น่าเบื่อ วิชาการ
เกินไปเพื่อนักศึกษาจะได้มีความสุขในการทำกิจกรรม (ร้อยละ10.00)

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านการบริการนักศึกษา (N = 51 คน)

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน ข้อเสนอ แนะ	ร้อยละ	อันดับ
1. ฝากเงินกู้ไปขอคำปรึกษาแล้วเจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะทำท่าเหมือนไม่เต็มใจให้บริการสถานที่ไม่พร้อมให้บริการ	21	41.18	1
2. การกระจายข่าวทาง internet ควรทำให้รวดเร็วและชัดเจน	2	3.92	6
3. การให้บริการค่อนข้างช้า เวลาขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ ต้องใช้เวลา ส่วนมากนักศึกษาไม่ค่อยกล้าเข้าไปในห้องทำให้กองพัฒนางานกับนักศึกษา มีความสัมพันธ์ที่ห่างกัน	12	23.53	2
4. ควรรู้จักทำหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ใช้บริการอยู่เสมอ	9	17.65	3
5. ไม่แจ้งข่าวสารให้ทั่วถึงทำให้การบริการล่าช้า	4	7.84	4
6. ควรจัดหาทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ให้ทั่วถึงกว่านี้	3	5.88	5
รวม	51	100	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการบริการนักศึกษา ที่นักศึกษาเสนอเป็นลำดับที่หนึ่งได้แก่ ฝากเงินกู้ไปขอคำปรึกษาแล้วเจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะทำท่าเหมือนไม่เต็มใจให้บริการสถานที่ไม่พร้อมให้บริการ (ร้อยละ41.18) ลำดับรองลงมา ได้แก่ การให้บริการค่อนข้างช้า เวลาขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ ต้องใช้เวลา ส่วนมากนักศึกษาไม่ค่อยกล้าเข้าไปในห้องทำให้กองพัฒนางานกับนักศึกษา มีความสัมพันธ์ที่ห่างกัน (ร้อยละ23.53) และควรรู้จักทำหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ใช้บริการอยู่เสมอ (ร้อยละ17.65)

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐาน 3 ข้อและได้ศึกษาโดยใช้สถิติ t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one - way ANOVA) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลการศึกษาปรากฏดังนี้

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีทัศนะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ทัศนะของนักศึกษาต่อ คุณภาพการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	ชาย (n = 129)		หญิง (n = 263)		t	p	ความแตกต่าง
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D			
ด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา	3.62	0.59	3.58	0.60	0.29	0.59	ไม่แตกต่าง
ด้านการปลูกฝังจิตสำนึก	3.61	0.56	3.53	0.65	1.62	0.20	ไม่แตกต่าง
บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา							
ด้านบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.59	0.57	3.57	0.66	0.09	0.75	ไม่แตกต่าง
ด้านงานบริการนักศึกษา	3.60	0.61	3.52	0.61	1.38	0.24	ไม่แตกต่าง
รวม	3.61	0.52	3.55	0.59	0.896	0.344	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนะต่อคุณภาพการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ($t = 0.896, p = 0.344$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีทัศนะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาในทุกด้านไม่แตกต่าง

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	ชั้นปี 1		ชั้นปี 2		ชั้นปี 3		ชั้นปี 4		ความแตกต่าง
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	
ด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา	3.56	0.50	3.70	0.60	3.42	0.71	3.70	0.51	แตกต่าง
ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา	3.55	0.52	3.67	0.57	3.38	0.80	3.61	0.53	แตกต่าง
ด้านบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.53	0.57	3.72	0.60	3.43	0.77	3.63	0.51	แตกต่าง
ด้านงานบริการนักศึกษา	3.53	0.53	3.63	0.54	3.39	0.74	3.64	0.60	แตกต่าง
รวม	3.54	0.49	3.68	0.53	3.41	0.71	3.64	0.46	แตกต่าง

จากตารางที่ 4.14 พบว่าทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำแนกตามชั้นปี พบว่า มีคุณภาพด้านการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน ($F = 4.576, p = .004$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำแนกตามชั้นปีในด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ด้านบำรุงศิลปวัฒนธรรมและดำเนินงานบริการนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนะของนักศึกษาต่อ คุณภาพการให้บริการ ของกองพัฒนา นักศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่	แหล่ง ความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P	ความ แตกต่าง
ด้านพัฒนากิจกรรม นักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	5.464	3	1.821	5.243	.001*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	134.784	388	0.347			
	รวม	140.248	391				
ด้านการปลูกฝัง จิตสำนึกบทบาท หน้าที่ของนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	4.528	3	1.509	3.948	.009*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	148.338	388	0.382			
	รวม	152.866	391				
ด้านบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	ระหว่างกลุ่ม	4.472	3	1.491	3.809	.010*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	151.854	388	0.391			
	รวม	156.326	391				
ด้านงานบริการ นักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3.840	3	1.280	3.400	.018*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	146.052	388	0.376			
	รวม	149.891	391				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.344	3	1.448	4.576	.004*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	122.795	388	0.316			
	รวม	127.139	391				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way ANOVA) พบว่า ทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ในด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ด้านบำรุงศิลปวัฒนธรรมและด้านงานบริการนักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีเชฟเฟและนำเสนอผลการศึกษาดังตารางที่ 4.16 ปรากฏผลดังนี้

ในภาพรวม นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 2 มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 3 มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 2 มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 3 มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 2 มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านด้านบำรุงศิลปวัฒนธรรม นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 2 มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านงานบริการนักศึกษา นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 3 มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ โดยเซฟเฟ

ทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	สปีต 1	สปีต 2	สปีต 3	สปีต 4	ความแตกต่าง
ด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา	ชั้นปี 1	3.56	-	.389	.443	.386	แตกต่าง
	ชั้นปี 2	3.70		-	.011	1.00	
	ชั้นปี 3	3.42			-	.010	
	ชั้นปี 4	3.70				-	
ด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา	ชั้นปี 1	3.55	-	.596	.297	.947	แตกต่าง
	ชั้นปี 2	3.67		-	.014	.898	
	ชั้นปี 3	3.38				.097	
	ชั้นปี 4	3.61				-	

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ทักษะของนักศึกษาต่อ คุณภาพการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4	ความ แตกต่าง
ด้านบำราศศิลปวัฒนธรรม	ชั้นปี 1	3.53	-	.230	.733	.762	แตกต่าง
	ชั้นปี 2	3.72	-	-	.017*	.801	
	ชั้นปี 3	3.43	-	-	-	.183	
	ชั้นปี 4	3.63	-	-	-	-	
ด้านงานบริการนักศึกษา	ชั้นปี 1	3.53	-	.709	.521	.632	แตกต่าง
	ชั้นปี 2	3.63	-	-	.069	.999	
	ชั้นปี 3	3.39	-	-	-	.050*	
	ชั้นปี 4	3.64	-	-	-	-	
รวม	ชั้นปี 1	3.54	-	.394	.433	.657	แตกต่าง
	ชั้นปี 2	3.68	-	-	.010*	.975	
	ชั้นปี 3	3.41	-	-	-	.038*	
	ชั้นปี 4	3.64	-	-	-	-	

ตารางที่ 4.17 ผู้ศึกษาได้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way ANOVA) พบว่า ทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่จำแนกตามคณะวิชา มีทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน ($F = 5.098$, $p = .001$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่จำแนกตามคณะวิชา ในด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ด้านบำรุงศิลปวัฒนธรรมและด้านงานบริการนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำแนกตามคณะวิชา

ทักษะของนักศึกษาต่อ คุณภาพการให้บริการ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P	ความ แตกต่าง
ด้านพัฒนากิจกรรม นักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3.911	4	0.978	2.775	.027*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	136.337	387	0.352			
	รวม	140.248	391				
ด้านการปลูกฝัง จิตสำนึกบทบาท หน้าที่ของนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	6.618	4	1.654	4.378	.002*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	146.249	387	0.378			
	รวม	152.886	391				
ด้านบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	ระหว่างกลุ่ม	6.716	4	1.679	4.343	.002*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	149.611	387				
	รวม	156.326	391				
ด้านงานบริการ นักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	9.682	4	2.421	6.881	.000*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	140.209	387				
	รวม	149.891	391				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.364	4	1.591	5.098	.001*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	120.775	387				
	รวม	127.139	391				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way ANOVA) พบว่า ทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีคณะวิชาต่างกัน มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ในด้านพัฒนานักศึกษานักศึกษา ด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ด้านบำรุงศิลปวัฒนธรรมและด้านงานบริการนักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีเชฟเฟและนำเสนอผลการศึกษาดังตารางที่ 4.19 ปรากฏผลดังนี้

ในภาพรวม คณะครุศาสตร์นักศึกษา มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคณะครุศาสตร์นักศึกษา มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากคณะเทคโนโลยีการเกษตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา คณะครุศาสตร์นักศึกษา มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านด้านบำรุงศิลปวัฒนธรรม คณะครุศาสตร์นักศึกษา มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคณะครุศาสตร์นักศึกษา มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาแตกต่างจากคณะเทคโนโลยีการเกษตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านงานบริการนักศึกษา คณะครุศาสตร์นักศึกษา มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำแนกตามคณะวิชาเป็นรายคู่โดยเชฟเฟ้

ทัศนะของนักศึกษาต่อ คุณภาพการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา	$\bar{x}$	ครูศาสตร์	วิทยาการ จัดการ	วิทยาศาสตร์	มนุษยศาสตร์	เทคโนโลยี	ความ แตกต่าง
ด้านพัฒนากิจการรรมนักศึกษา	3.67	-	.943	.133	.919	.231	
	3.62		-	.400	1.00	.417	
	3.43			-	.524	.958	ไม่แตกต่าง
	3.61				-	.476	
	3.29					-	
ด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา	3.73	-	.444	.011	.212	.138	
	3.56		-	.341	.982	.543	
	3.36			-	.686	.991	แตกต่าง
	3.51				-	.729	
	3.26					-	

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ทักษะของนักศึกษาต่อ คุณภาพการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา	$\bar{x}$	ครูศาสตร์	วิทยาการ จัดการ	วิทยาศาสตร์	มนุษยศาสตร์	เทคโนโลยี ฯ	ความ แตกต่าง
ด้านบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.74	-	.344	.042*	.481	.030*	แตกต่าง
	3.56		-	.698	1.00	.253	
	3.42			-	.680	.742	
	3.57				-	.243	
	3.16					-	
ด้านงานบริการนักศึกษา	3.74	-	.358	.001	.086	.012*	แตกต่าง
	3.58		-	.144	.925	.139	
	3.32			-	.560	.877	
	3.50				-	.330	
	3.13					-	

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ทัศนะของนักศึกษาต่อ คุณภาพการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา	$\bar{x}$	ครุศาสตร์	วิทยาการ จัดการ	วิทยาศาสตร์	มนุษยศาสตร์	เทคโนโลยี ฯ	ความ แตกต่าง
	3.73	-	.447	.009*	.282	.034*	
	3.58		-	.304	.995	.232	
	3.39			-	.565	.889	
	3.55				-	.350	แตกต่าง
รวม	3.21					-	

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กองพัฒนานักศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประกอบด้วย
เจ้าหน้าที่ จำนวน 13 คน

ผู้ให้ข้อมูลด้านการศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา	จำนวน	9 คน
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยปฏิบัติงานกองทุนฯ	จำนวน	4 คน

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	10	76.92
หญิง	3	23.08
รวม	13	100.00

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลด้านการให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 76.92 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 23.08

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษาและด้านการบริการนักศึกษา (N = 13 คน)

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน ข้อเสนอ แนะ	ร้อยละ	อันดับ
1. ด้านการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา	13	25.49	1
2. ด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ ของนักศึกษา	13	25.49	1
3. ด้านการทํานุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	12	23.53	2
4. ด้านการบริการนักศึกษา	13	25.49	1
รวม	51	100	-

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองพัฒนานักศึกษา ที่เจ้าหน้าที่กองพัฒนานักศึกษาเสนอเป็นลำดับหนึ่ง ได้แก่ ด้านการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ ของนักศึกษาและด้านการบริการนักศึกษา (ร้อยละ 25.49) ลำดับรองลงมาได้แก่ ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (ร้อยละ 23.53)

2. ผลของข้อมูลเพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการใน 4 ด้านคือ งานด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา งานด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา งานด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและงานด้านการบริการนักศึกษา

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า

1. งานด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา

สภาพปัญหา

1.1 การบริหารจัดการทางโครงสร้างไม่ชัดเจนซึ่งส่งผลต่อการจัดจำนวนอัตราบุคลากรในสายงาน การรับผิดชอบซึ่งในปัจจุบันภาระงานต่างๆ ถูกมอบหมายและดำเนินการโดยบุคคลจนล้นมือ ทำให้การจัดกิจกรรมและการสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ค่อนข้างที่จะกระทำได้ยากอีกทั้งขาดการบูรณาการของการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน

1.2 จำนวนบุคลากรด้านการพัฒนางานกิจกรรมนักศึกษาที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการจัดกิจกรรม อีกทั้งโครงการมีจำนวนมากทำให้การดูแลนักศึกษาไม่ทั่วถึง

1.3 นักศึกษาไม่เห็นความสำคัญในกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดให้เนื่องจากกิจกรรมของมหาวิทยาลัยและกิจกรรมของคณะนั้นมีมากจนเกินไปทำให้นักศึกษาไม่สนใจในการเข้าร่วมกิจกรรม

1.4 ด้านงบประมาณที่จัดสรรให้กับการจัดกิจกรรมมีน้อยเกินไป ด้านบุคลากรมีไม่เพียงพอมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีน้อยมาก ด้านเทคโนโลยี สำนักงานกองพัฒนานักศึกษาไม่มีเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาใช้งาน

1.5 ด้านงบประมาณมีปัญหาด้านการเบิกจ่ายที่มีความยุ่งยาก ซึ่งระเบียบไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานจริงและเจ้าหน้าที่ไม่มีความเข้าใจในเรื่องของการเบิกจ่าย

แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. ควรปรับหรือจัดทำระเบียบต่างๆให้สอดคล้องกับการดำเนินงานและสถานการณ์ในปัจจุบัน

2. การแบ่งสายงานควรทำให้ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า

3. ด้านจำนวนบุคลากรควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากกว่าในปัจจุบันและในการสรรหาบุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถตรงกับงานเพื่อให้มีการพัฒนาที่ยั่งยืน

4. ด้านแนวทางหรือแผนปฏิบัติงานควรจัดทำแผนให้มีความชัดเจน และบุคลากรในหน่วยงานต้องรับรู้และรับทราบไปในทางเดียวกัน ควรมีการประชุมก่อนและหลังการปฏิบัติงานทุกครั้ง

5. ด้านเทคโนโลยี ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและทันต่อยุคสมัยในปัจจุบัน

6. ควรส่งเสริมการทำกิจกรรมที่มีคุณค่าและมีความน่าสนใจซึ่งกิจกรรมเหล่านี้หาไม่ได้จากในห้องเรียน

7. ผู้บริหารควรมีบทบาทในการวางแผนและกิจกรรมที่ขึ้นต้องมีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ

8. งานด้านการพัฒนางานกิจกรรมนักศึกษาควรส่งเสริมให้นักศึกษาตามความถนัดและความสนใจเพื่อให้กิจกรรมนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์

2. งานด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา

สภาพปัญหา

2.1 ปัญหาส่วนใหญ่อยู่ที่ตัวของนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรมและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

2.2 นักศึกษาขาดจิตสำนึกและความตระหนักถึงผลประโยชน์ของตนเองที่มีสิทธิ์จะได้รับอันเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยไม่มีบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบทำให้นักศึกษาขาดระเบียบวินัยในตนเอง

2.3 การอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรมให้นักศึกษามีน้อยเกินไปควรทำอย่างต่อเนื่องและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านนี้มีจำนวนน้อย

2.4 ด้านแนวทางการปฏิบัติงานของการจัดกิจกรรมส่วนใหญ่ไม่ได้มาจากความสนใจของนักศึกษา

แนวทางการแก้ไขปัญหานี้

1. ควรมีการจัดเวทีหรือระดมความคิดเห็นเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมให้มากยิ่งขึ้น
2. ควรเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
3. ด้านลักษณะส่วนบุคคลควรสอดแทรกและปลูกจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของตนเองจัดธรรมะบรรยายหรือการเข้าค่ายคุณธรรม
4. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ควรมีการเอาใจใส่และจริงจังให้มากกว่านี้
5. ควรมีการกระตุ้นให้นักศึกษาได้เห็นความสำคัญต่อการเข้าร่วมกิจกรรมในแต่ละด้าน ซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการพัฒนานักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ
6. กองพัฒนานักศึกษาได้กำหนดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้อย่างครอบคลุม เช่น กิจกรรมสวททมนิรภัย 100 % ในมหาวิทยาลัย

3. งานด้านการทำนุ บำรุง ศิลปวัฒนธรรม

สภาพปัญหา

3.1 กิจกรรมส่วนใหญ่มีความซ้ำซ้อนกับที่คณะกรรมการทั้งการกำหนดช่วงระยะเวลาในการจัดกิจกรรมที่ใกล้เคียงกัน ทำให้จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีน้อย อีกทั้งยังไม่มีผู้ที่รับผิดชอบในการบูรณาการการจัดการให้การดำเนินงานด้านนี้

3.2 ขาดการประชาสัมพันธ์เรื่องสถานที่ ทำให้นักศึกษาได้รับข่าวสารไม่ทั่วถึงและเสียสิทธิในผลประโยชน์ของนักศึกษา

3.3 ด้านโครงสร้างและสายการบังคับบัญชา งานด้านส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมมีสถาบันภาษา ศิลปวัฒนธรรมเป็นผู้รับผิดชอบแต่ในทางปฏิบัติจริงกองพัฒนานักศึกษาเข้าไปเป็นผู้ดำเนินการเป็นส่วนใหญ่

แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. ควรจัดให้มีผู้รับผิดชอบ/ ดำเนินการด้านกิจกรรมโดยเฉพาะ
2. ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินงานให้มากกว่านี้และแผนการปฏิบัติงานควรมีแผนที่ชัดเจน บุคลากรที่รับผิดชอบควรมีใจรักต่องานและทุ่มเทเสียสละ
3. การจัดกิจกรรมควรให้นักศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการอนุรักษ์และสืบสานศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น
4. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เจ้าหน้าที่ต้องเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา

4. งานด้านการบริการนักศึกษา

สภาพปัญหา

- 4.1 นักศึกษาขาดการติดตามข่าวสารด้านการบริการและสวัสดิการของนักศึกษา
- 4.2 ขาดการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ไม่สามารถเผยแพร่ให้กับนักศึกษาได้รับทราบอย่างทั่วถึงเนื่องจากช่องทางการประชาสัมพันธ์มีน้อย
- 4.3 จำนวนบุคลากรในส่วนงานด้านนี้ไม่ได้สัดส่วนกับจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ
- 4.4 ด้านกฎระเบียบในเรื่องของการแต่งกายของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ
- 4.5 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใส่ใจในการบริการ
- 4.6 ด้านสายการบังคับบัญชา เจ้าหน้าที่มีวุฒิภาวะใกล้เคียงกันทำให้การสั่งงานหรือขอความร่วมมือค่อนข้างยาก
- 4.7 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจุบัน ไม่มีเจ้าหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำระบบสำหรับให้บริการนักศึกษาโดยตรง

แนวทางการแก้ไขปัญห

1. ควรมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารด้านงานบริการนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ นักศึกษาสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูล
2. ควรอธิบายให้นักศึกษาทราบถึงเอกสาร ในการขอรับบริการในแต่ละงานซึ่งต้องใช้เอกสารที่ไม่เหมือนกันทำให้นักศึกษาสับสนและเกิดความล่าช้าในการให้บริการ
3. ควรใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น ส่ง ข้อความ เตือนนักศึกษาถึงระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละงาน
4. ควรมีเจ้าหน้าที่สำรองในการปฏิบัติงานด้านนี้เวลาที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่หรือไปราชการเพื่อให้การบริการมีความคล่องตัว ถูกต้องและทันเวลา
5. ควรปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในเรื่องของการแต่งกายของนักศึกษา

6. ควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ พนักงานด้านการพูดคุยกับนักศึกษาที่มีใจรักในงานให้บริการ
7. ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่จะช่วยในการบริการสำหรับนักศึกษาให้สะดวกและทันสมัยมากขึ้น

