

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยจำแนกตามคุณลักษณะของนักศึกษาและเพื่อค้นพบสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติ ชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้ศึกษาขอเสนอผลการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

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

ชุดที่ 2 ได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์จากกลุ่มประชากร คือ เจ้าหน้าที่ของกองพัฒนานักศึกษา จำนวน 13 คน

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1. ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาที่ใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
2. ทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในภาพรวมและแยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและด้านการบริการนักศึกษา
3. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1. ผลการเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ
2. ผลการเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา
3. ผลการเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยจำแนกตามคณะที่ศึกษา

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กองพัฒนานักศึกษา

#### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.10 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.90 ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 25.30 รองลงมาศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 25.00 และศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 24.70 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมา สังกัดคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 26.30 และสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีการขอรับบริการของกองพัฒนานักศึกษา ในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีนักศึกษาขอรับบริการสูงสุดเป็นอันดับแรก งานพัฒนากิจกรรมนักศึกษา มีนักศึกษาขอรับบริการเป็นอันดับสอง งานบริการนักศึกษาเป็นอันดับสุดท้าย

2. ทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในภาพรวมและแยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและด้านบริการนักศึกษา

จากการศึกษาทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา

ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่นักศึกษาและด้านการบริการนักศึกษา ตามลำดับ ซึ่งสามารถแยกรายละเอียดดังนี้

ด้านการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ด้านคุณประโยชน์ที่เกิดกับนักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการส่งเสริมให้นักศึกษาใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ลำดับรองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาด้านความรักสามัคคี จากการได้ทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นและปลูกฝังให้นักศึกษามีเจตคติที่ดีต่อการแข่งขันกีฬา เช่น กีฬาราษฎร์สัมพันธ์ ฟุตบอลประเพณีเป็นลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ด้านคุณลักษณะของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามมาตรฐานและเท่าเทียมกัน รองลงมา คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความครบถ้วนและถูกต้อง และขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวเป็นอันดับสุดท้าย

ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ด้านคุณประโยชน์ที่เกิดกับนักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปลูกฝังความมีระเบียบวินัยเคารพครูบาอาจารย์ บุพการี รองลงมาคือ ส่งเสริมการปลูกฝังจิตสำนึกให้รักชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์และส่งเสริมให้นักศึกษาสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา อาจารย์ และผู้บริหาร (ร่วมคิดและร่วมทำกิจกรรม) เป็นอันดับสุดท้าย ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ด้านคุณลักษณะของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง การตัดสินใจแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์และขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านคุณประโยชน์ที่เกิดกับนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ส่งเสริมการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคมและชุมชน เช่น ค่ายอาสาพัฒนา การบริจาคโลหิต รองลงมาคือ ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษารู้คุณค่าและรู้ถึงความสำคัญของศิลปวัฒนธรรมไทย และส่งเสริมให้รู้จักบำเพ็ญประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม เป็นอันดับสุดท้าย ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านคุณลักษณะของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการรับบริการอย่างทั่วถึง รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาและเงื่อนไขที่กำหนด เป็นอันดับสุดท้าย

ในด้านการบริการนักศึกษา ด้านคุณประโยชน์ที่เกิดกับนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ช่วยส่งเสริมและสร้างเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดี รองลงมาคือ ส่งเสริมให้นักศึกษาเพิ่มพูนความรู้และทักษะทางวิชาการและวิชาชีพที่จะสามารถนำไปใช้ ในการทำงานในอนาคตและส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวิชาชีพ เช่น การทำตุ๊กตา การเพ้นเล็บ

เป็นอันดับสุดท้าย ในด้านการบริการนักศึกษา ด้านคุณลักษณะของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ หลักเกณฑ์/เงื่อนไขการให้บริการเรียงตามลำดับขั้นตอนชัดเจน รองลงมาคือ มีอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอคอยการบริการคอมพิวเตอร์ เพื่อการสืบค้นและมีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE) เป็นอันดับสุดท้าย

1.3 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมพบว่า ส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะในงานด้านการบริการนักศึกษา ลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ด้านการด้านการทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านการบริการนักศึกษาสามอันดับแรกได้แก่ ฝ่ายเงินกู้ไปขอคำปรึกษาแล้วเจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ ทำท่าเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ สถานที่ไม่พร้อมให้บริการ รองลงมาได้แก่ การให้บริการค่อนข้างช้า เวลาขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ ต้องใช้เวลา ส่วนมากนักศึกษาไม่ค่อยกล้าเข้าไปในห้องทำให้งองพัฒนานักศึกษามีความสัมพันธ์ที่ห่างกัน ส่วนอันดับสุดท้าย ได้แก่ การกระจายข่าวทาง Internet ควรทำให้รวดเร็วและชัดเจน

ข้อเสนอแนะการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษาสามอันดับแรกได้แก่ นักศึกษาไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม ควรสอนเรื่องมารยาทที่นักศึกษาควรปฏิบัติต่ออาจารย์ ให้ประพฤติตนให้เหมาะสม และมีวาทะที่มีมารยาทมากขึ้น นักศึกษาไม่ปฏิบัติตามกฎที่ตั้งไว้ควรจะบังคับ เด็ดขาด รองลงมาควรปลูกฝังจิตสำนึกให้นักศึกษารักสถาบันมากกว่านี้ ผู้ให้บริการควรมีจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบต่องานของตนเอง ควรมุ่งเน้นในระเบียบการแต่งกายของนักศึกษาและปลูกฝังด้านคุณธรรม จริยธรรม

ข้อเสนอแนะการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สามอันดับแรกได้แก่ ควรมีการพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรมให้มากขึ้น นักศึกษาไม่มีส่วนร่วม รองลงมาได้แก่ ไม่ค่อยมีกิจกรรมที่เป็นศิลปวัฒนธรรมโดยตรง ส่วนอันดับสุดท้าย ได้แก่ การจัดกิจกรรมควรแทรกความสนุกสนานไม่เน้นวิชาการเกินไปเพื่อให้นักศึกษาจะได้มีความสุขในการทำกิจกรรม และควรจัดกิจกรรมให้มากขึ้นกว่านี้

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1. ผลการเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ

2. ผลการเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยจำแนกระดับการศึกษา

3. ผลการเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยจำแนกตามคณะที่ศึกษา

1. ผลการเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ

สมมติฐานที่ 1 นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีทัศนะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนา  
นักศึกษา ไม่แตกต่าง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีทัศนะต่อคุณภาพการให้บริการของ  
กองพัฒนานักศึกษาในทุกด้านไม่แตกต่าง

2. ผลการเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 2 นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนะต่อคุณภาพการให้บริการของ  
กองพัฒนานักศึกษา แตกต่างกัน

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของ  
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำแนกตามชั้นปีพบว่า ทัศนะของนักศึกษาต่อ  
คุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่จำแนกตามชั้นปี มีทัศนะ  
ของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทัศนะ  
ของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำแนกตาม  
ชั้นปีในด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ด้านการทํานุ  
บำรุงศิลปวัฒนธรรมและด้านงานบริการนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ทัศนะของ  
นักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในภาพรวม  
แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อคุณภาพ  
การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ในด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาท

หน้าที่ของนักศึกษา ด้านบำรุงศิลปวัฒนธรรมและด้านงานบริการนักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ่ ปรากฏผลดังนี้

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

ด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 2 มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 3 มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 2 มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 2 มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านงานบริการนักศึกษา นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 3 มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยจำแนกตามคณะที่ศึกษา

สมมติฐาน 3 นักศึกษาที่ศึกษาคณะต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างกัน

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำแนกตามคณะวิชา มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทัศนคติของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำแนกตามคณะวิชา

ในด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ด้านบำรุงศิลปวัฒนธรรมและด้านงานบริการนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่มีคณะวิชาต่างกัน มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ในด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ด้านบำรุงศิลปวัฒนธรรมและด้านงานบริการนักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ศึกษามเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ่ ปรากฏผลดังนี้

ในภาพรวม คณะครุศาสตร์นักศึกษา มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคณะครุศาสตร์นักศึกษา มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากคณะเทคโนโลยีการเกษตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา คณะครุศาสตร์นักศึกษา มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คณะครุศาสตร์นักศึกษา มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคณะครุศาสตร์นักศึกษา มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากคณะเทคโนโลยีการเกษตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านงานบริการนักศึกษา คณะครุศาสตร์นักศึกษา มีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ตอนที่ 3 ผลการศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กองพัฒนานักศึกษา

ผลของข้อมูลเพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการใน 4 ด้านคือ งานด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา งานด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและงานด้านบริการนักศึกษา

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า

### 1. งานด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา

จากการรวบรวมข้อมูลพบว่า มีปัญหาทางด้าน

- 1) การบริหารจัดการ
- 2) ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอ
- 3) นักศึกษาไม่เห็นความสำคัญในการจัดกิจกรรม และ
- 4) ปัญหาในเรื่องงบประมาณที่มีน้อย การเบิกจ่ายมีความยุ่งยาก

ข้อเสนอแนะ

- 1) ด้าน โครงสร้างการบริหารงานควรมีความชัดเจนและตรงกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
- 2) การจัดทำแผนงานควรมีความชัดเจนและบุคลากรในหน่วยงานต้องรับรู้ข้อมูลและมีแนวทางในการปฏิบัติงานในทางเดียวกัน
- 3) ผู้บริหารต้องมีส่วนร่วมในการวางแผนและประเมินผลการจัดกิจกรรมเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์

### 2. งานด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา

จากการรวบรวมข้อมูลพบว่า ปัญหาในด้านงานปลูกฝังจิตสำนึกบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจาก

- 1) ตัวของนักศึกษาไม่ตระหนักถึงผลประโยชน์และขาดจิตสำนึกไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ตั้งไว้ และ
- 2) นักศึกษาไม่มีส่วนในการวางแผนการจัดกิจกรรม

ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการประชุม พูดคุยเพื่อระดมความคิดเห็น เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม และ
- 2) ควรมีการบังคับใช้กฎระเบียบอย่างจริงจัง

### 3. งานด้านการทำนุ บำรุง ศิลปวัฒนธรรม

จากการรวบรวมข้อมูลพบว่า

- 1) กิจกรรมส่วนใหญ่มีความซ้ำซ้อนกับที่คณะได้จัดทำ และ
- 2) ไม่มีหน่วยงานไหนรับผิดชอบงานในด้านนี้
- 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ในด้านนี้มีน้อยเกินไป



## ข้อเสนอแนะ

1) ควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้

2) ควรนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินงานให้มากกว่านี้

## 4. งานด้านการบริการนักศึกษา

จากการรวบรวมข้อมูลพบว่า

- 1) ปัญหาทางการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง
- 2) จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านนี้มีน้อยไม่ได้สัดส่วนกับนักศึกษา
- 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใส่ใจในงานเท่าที่ควร
- 4) เจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีทำให้การจัดทำข้อมูลมีปัญหา

## ข้อเสนอแนะ

- 1) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารถึงผู้รับให้ทันเวลา
- 2) ใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ
- 3) นักศึกษาควรปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย
- 4) พัฒนาผู้ให้บริการให้มีจิตสำนึกและรักในการให้บริการ

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการศึกษาเรื่องทักษะของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาท หน้าที่ของนักศึกษา ด้านทำนุ บำรุง ศิลปวัฒนธรรม ด้านการบริการนักศึกษา จากผลที่ปรากฏนั้นสืบเนื่องจาก กองพัฒนานักศึกษาได้กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน ทางด้านการติดต่อประสานงาน วางแผน มอบหมายงาน ควบคุมและมีการตรวจสอบ ตลอดจนจนถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ และการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในส่วนงานที่รับผิดชอบ เน้นนโยบายการพัฒนาคุณภาพของนักศึกษาเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2550 : 46) นอกจากนั้นผลการประเมินขององค์การมหาชนหรือสมศ. พบว่า ผลการดำเนินการด้านการส่งเสริมและสนับสนุนด้าน ศิลปวัฒนธรรมและการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปวัฒนธรรม คະแนนเฉลี่ยที่ได้รับจากการ

ประเมิน เท่ากับ 5.00 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (รายงานการประเมินตนเอง. 2553 : ข) รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551 : 172 - 183) กล่าวว่าในการบริหารการบริการให้มีความเป็นเลิศผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องดังต่อไปนี้ ได้แก่ 1) ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ 2) ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน ให้บริการและ 3) ให้ความสำคัญกับการบริการ ตรงกับ เวเบอร์ (Webber, 1996 อ้างถึงในประสงค์ไทยสง่า และคณะ, 2551 : 17) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการว่าการจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพชอบพอเหมือนกัน ด้วยเหตุนี้ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่จึงมีทัศนะต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าของ สรัญญา บุญเกิด (2542 : 63) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม นักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนักศึกษาในแต่ละ 4 ด้านคือ ด้าน วัตถุประสงค์ของกิจกรรม ลักษณะกิจกรรม ปัญหาในการจัดกิจกรรม และการดำเนินกิจกรรม นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับดีมาก เนื่องจากลักษณะของกิจกรรมที่จัดขึ้นในปัจจุบันมีความหลากหลายมีทั้งกิจกรรมที่นักศึกษาสมัครใจเข้าร่วมและกิจกรรมที่ทางมหาวิทยาลัยร้องขอให้นักศึกษาเข้าร่วมนอกจากนี้ ปณิตดา ศรีธนสาร (2551 : 78) ศึกษาเรื่อง การประเมินสภาพและความต้องการรับบริการด้านกิจการนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า มหาวิทยาลัยมีสภาพการจัดให้บริการด้านกิจการนักศึกษา ใน 6 ด้านในภาพรวม คือ ด้านสวัสดิการนักศึกษา ด้านบริการสุขภาพ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านวินัยและพัฒนานักศึกษา ด้านกิจกรรมนักศึกษา และด้านแนะแนวการศึกษาและอาชีพ อยู่ในระดับมากขึ้นไป เป็นผลจากการที่นักศึกษาได้มีโอกาสใช้ความคิด กระทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ทำให้นักศึกษาเห็นคุณค่าของตนเองและเกิดเจตคติที่ดีต่อองค์กรผลการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงขอเสนอการอภิปรายประเด็นสำคัญในรายด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 ด้านพัฒนากิจกรรมนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาเห็นด้วยกับการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกองพัฒนานักศึกษา ได้มุ่งเน้นส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการริเริ่มกิจกรรม ทำแผนงานและปฏิบัติงาน ได้พัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยการเรียนรู้จากการทำกิจกรรมด้านต่างๆ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมกีฬา การเข้าร่วมกิจกรรมของชมรม และมีการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิต โดยได้คะแนนจากการประเมินของคณะกรรมการประเมิน ได้ค่าคะแนนเท่ากับ 3.00 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2552 : 54) ดังที่ วัลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2538 : 150) กล่าวว่า กิจกรรมนักศึกษาเป็นการเปิดโอกาสให้นิสิต

นักศึกษาได้ประสบการณ์ด้านการทำงานร่วมกัน สามารถเสนอความคิดเห็น แสดงตน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น พัฒนาความเข้าใจร่วมกัน พัฒนาความเป็นผู้นำเสริมสร้างความสามัคคีระหว่างหมู่ นักศึกษา รู้จักการอยู่ร่วมกับผู้อื่นและการทำงานร่วมกับผู้อื่น และ เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาจัดกิจกรรม และเข้าร่วมกิจกรรมตามความถนัดความสนใจและความสามารถของตนเพื่อให้นักศึกษาได้โอกาสฝึกฝนในการทำงาน (สมเดช มุ่งเมือง, 2532 : 256) สอดคล้องกับการศึกษาของ อุกฤษฏ์ มนูญจันทร์ (2543 : 75) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนที่มีต่อการให้บริการ ในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิต ในแต่ละด้าน และโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง แสดงว่านักศึกษาอยากให้มหาวิทยาลัยส่งเสริมในเรื่องนี้ให้มากขึ้น ให้เรียนรู้วิธีการทำงาน และส่งเสริมความรับผิดชอบให้กับนักศึกษา โดยดึงเอาศักยภาพที่มีอยู่ในตัวของนักศึกษา

1.2 ด้านการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาท หน้าที่ของนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาเห็นด้วยกับการปลูกฝังจิตสำนึก บทบาท หน้าที่ของนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยส่งเสริมและช่วยปลูกฝังจิตสำนึกของนักศึกษาในเรื่องของการมีคุณธรรม จริยธรรม ความมีระเบียบวินัยและการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักศึกษากับนักศึกษา และ นักศึกษากับครูบาอาจารย์ ซึ่ง ทบวงมหาวิทยาลัย (2541 : 102) ได้กำหนดหลักการปฏิบัติในการกำหนดวัตถุประสงค์ของกิจการนักศึกษาไว้ ดังนี้ 1) เพื่อปลูกฝังคุณธรรมแก่นิสิตนักศึกษา 2) เพื่อส่งเสริมความสามัคคีในหมู่นิสิตนักศึกษา 3) เพื่อส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษำำเพ็ญประโยชน์ร่วมกัน 4) กำกับดูแลวินัย และพัฒนานักศึกษา ให้ถึงพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม 5) ปลูกฝังให้รู้บทบาทของนักศึกษา เช่น เคารพครูบาอาจารย์ บูชาเทรี กระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม สอดคล้องกับการศึกษาของไวคุณท์ ทองอร่าม (2543 : 95) ศึกษา เรื่อง การดำเนินงานกิจการนักศึกษาในสถาบันราชภัฏรำไพพรรณี ตามความคิดเห็นของนักศึกษา พบว่า การดำเนินงานกิจการนักศึกษาโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากนักศึกษามีส่วนร่วมน้อยในการกำหนดกิจกรรมต่างๆ จึงทำให้นักศึกษาไม่ให้ความสำคัญของการจัดกิจกรรมที่ทางมหาวิทยาลัย ได้จัดกิจกรรมขึ้น

1.3 ด้านทำนุ บำรุง ศิลปวัฒนธรรม ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาเห็นด้วยกับการด้านทำนุ บำรุง ศิลปวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ มหาวิทยาลัยส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมไทย นอกจากนี้ยังมีสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมได้รวบรวมค้นคว้าวัฒนธรรมที่มีมาแต่ดั้งเดิมและการจัดกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมอย่างหลากหลาย เช่น อบรมจริยธรรมแก่นักศึกษา โครงการแห่เทียนพรรษา โครงการบริจาคโลหิต ประเพณีเป็ง ตลอดจนการทำนุบำรุงศาสนา เพื่อเป็นการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของไทยและนักศึกษาอาจมองเห็นว่าการเข้าร่วมกิจกรรมเป็นการส่งเสริมความสามัคคี เกิดความรัก

และภาคภูมิใจในศิลปวัฒนธรรมไทย (สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม, 2554 : <http://www.cmru.ac.th>) กองพัฒนานักศึกษาได้รับการประเมินด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จากคณะกรรมการการประเมินค่าคะแนนเท่ากับ 3.00 เนื่องจาก มีผลงานหรือชิ้นงานการพัฒนาองค์ความรู้ และสร้างมาตรฐานศิลปวัฒนธรรม มีการพัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปวัฒนธรรม คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2552 : 54) ดังที่ ทบวงมหาวิทยาลัย (2541 : 102) ได้กำหนดหลักการปฏิบัติในการกำหนดวัตถุประสงค์ของกิจการนักศึกษาไว้ ดังนี้ 1) ส่งเสริมเผยแพร่ สร้างจิตสำนึกในด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นและระดับชาติ 2) ส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เช่น แห่เทียนพรรษา แห่กระทงใหญ่งานวันพ่อแห่งชาติและวันแม่แห่งชาติ 3) เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาได้รู้จักทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (สำเนา ขจรศิลป์, 2538 : 129 – 121) เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาได้รู้จักทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่นักศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของ สรรยง บุญเกิด (2546 : 64) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนักศึกษาด้านกิจกรรมศิลปวัฒนธรรมอยู่ในระดับมากเนื่องจากทางมหาวิทยาลัยได้เล็งเห็นความสำคัญ และกิจกรรมที่ทางมหาวิทยาลัยจัดนั้นเป็นเรื่องที่มีประโยชน์สำหรับนักศึกษา ณิชพัชร์ วงศ์สุวรรณ (2553 : 53) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เห็นด้วยกับการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษาด้านกิจกรรมศิลปวัฒนธรรมอยู่ในระดับมากเพราะมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงาน โดยมีคณะศิลปกรรมจัดกิจกรรมแบบอนุรักษ์ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

1.4 ด้านการบริการนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาเห็นด้วยกับการบริการนักศึกษา อยู่ในระดับมาก เพราะระบบการทำงานขององค์กร ดำเนินกิจกรรมนักศึกษาทุกระดับให้ดำเนินงานอย่างอิสระ สร้างสรรค์ในรูปแบบของการทำงานเป็นทีม โดยกระจายงานไปสู่คณะ ศูนย์ สำนัก กอง สาขาวิชา และภาควิชา ประสานสัมพันธ์การทำงานของทุกหน่วยงานเป็นแบบบูรณาการร่วมเป็นเจ้าของ ร่วมคิด และร่วมทำ โดยยึดมั่นตามกฎระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยและรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันอย่างเคร่งครัด (Weber, อ้างถึงใน ประสงค์ ไทยสง่า : 64) การให้บริการจึงไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ความชอบพอเป็นพิเศษ และนักศึกษาทุกคนควรได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพเหมือนกัน (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม 2550 : 15) ไม่ว่าจะเป็นงานสารบรรณ งานประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา งานวินัย งานกีฬา งานวิชาทหาร งานทุนการศึกษา งานแนะแนว งานส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา สอดคล้องกับ อาภาพร บุลศรี (2546 : 84) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทร์วิโรฒ พบว่า นิสิต เห็นว่าด้านงานบริการนิสิตมีความเหมาะสมในระดับมาก เนื่องจากการบริการในด้านต่างๆ นั้นได้ตอบสนองตรงตามความต้องการของนักศึกษา และนักศึกษาสามารถนำความรู้ ทักษะต่างๆ ไปประกอบอาชีพหลังจากสำเร็จการศึกษา

## 2. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนา

นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ

พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาในทุกด้านไม่แตกต่าง เนื่องจากเป้าหมายของกองพัฒนานักศึกษา คือ การจัดบริการและสวัสดิการให้กับนักศึกษาที่มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดหรือนักศึกษากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ (กุลธนา ธนาพงศธร, 2543 : 164) เพื่อให้ให้นักศึกษาทุกคนเป็นคนที่สมบูรณ์ทั้งด้านวิชาชีพชั้นสูง สังคม อารมณ์ ร่างกายและจิตใจ (ถำเนาวั ขจรศิลป์, 2537 : 58) ซึ่งกิจกรรมที่จัดให้ เช่น ข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษา งานด้านอนามัยและสุขภาพ งานส่งเสริมงานกีฬา งานหอพัก การบริการจัดหาทุน การจัดหาทุนการศึกษาและการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยพัฒนานักศึกษาสามารถอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างมีความสุข (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2550 : 13 - 15) เพื่อให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ อารมณ์ สังคม สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและสามารถใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (สมเดช มิ่งเมือง, 2532 : 256) สอดคล้องกับ อุษา เสวตงาม (2545 : 62) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจที่มีต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษาโดยรวมไม่แตกต่างกัน อุกฤษณ์ มนูญจันทร์ (2543 : 90) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน สรัญญา บุญเกิด (2542 : 63) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนักศึกษาจำแนกตามเพศ คณะ และระดับชั้นปี นักศึกษามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

## 3. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนา

นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

พบว่า นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน โดยนักศึกษามีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 2

มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากนักศึกษาที่มีระดับการศึกษา  
 ชั้นปีที่ 3 และนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 3 มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนา  
 นักศึกษา แตกต่างจากนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเป็นไป  
 ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก องค์ประกอบของงานบริการหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่าง  
 การติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภทคือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่  
 องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการและองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาจะมี  
 ผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำซึ่งส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กร  
 ประชญา เวสารัชช์ (2534 : 61 - 65) ลูกค้าย่อมประเมินการบริการจากสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ 1) อุปกรณ์ที่มี  
 อยู่สามารถใช้งานได้ดีหรือไม่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่เท่าที่ควร มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์  
 2) ปัจจัยทางด้านส่วนตัว เช่น อารมณ์ของลูกค้ายามที่ใช้บริการก็มีผลกับการประเมินความ  
 พึงพอใจด้วย 3) ปัจจัยภายนอกอื่นๆ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547 : 58 - 63) ความพึงพอใจของประชาชน  
 ที่มีต่อการบริการของหน่วยงานรัฐ (Satisfactory Services) คือ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่ประเมินการ  
 ให้บริการจากสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างทันเวลา  
 3) การให้บริการอย่างพอเพียง 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า มิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน  
 ประสงค์ ไทยสง่าและคณะ. 2551 : 19) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธาณี คงเพชร (2548 : 77)  
 ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาศาสนาบันเทศ โน โลยีราชงคลวิทยาเขตพัฒนศึกษาพระนครที่มี  
 ต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษา พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อ  
 การให้บริการในงานกิจการนักศึกษาโดยรวมแตกต่างกัน ไวภูณท์ ทองอร่าม (2543 : 98) ศึกษาเรื่อง  
 การดำเนินงานกิจการนักศึกษาในสถาบันราชภัฏรำไพพรรณีตามความคิดเห็นของนักศึกษา พบว่า  
 นักศึกษาที่ศึกษาต่างระดับชั้นปี มีความคิดเห็นแตกต่างกัน นิชาพัชร วงศ์สุวรรณ (2553 : 54) ศึกษา  
 เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
 ราชมงคลธัญบุรี พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเข้าร่วมกิจกรรม  
 นักศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนา  
 นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำแนกตาม คณะวิชา

พบว่า นักศึกษาที่สังกัดคณะวิชาต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนา  
 นักศึกษา ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน โดยคณะครุศาสตร์นักศึกษา มีทัศนคติต่อ  
 คุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมี  
 นัยสำคัญทางสถิติและคณะครุศาสตร์นักศึกษา มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนา  
 นักศึกษา แตกต่างจากคณะเทคโนโลยีการเกษตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากการให้บริการ

ของกองพัฒนานักศึกษาเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยมุ่งที่จะพัฒนาระบบงานกิจกรรม นักศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและมีความหลากหลาย สามารถตอบสนอง ความต้องการที่แตกต่างของนักศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2550 : 6) ให้สอดคล้อง กับลักษณะธรรมชาติของนักศึกษาและศาสตร์แต่ละสาขาวิชา ซึ่งนอกจากการจัดบริการและ สวัสดิการต่างๆ แล้ว กองพัฒนานักศึกษายังมีบทบาทในการจัดกิจกรรมร่วมหลักสูตรหรือกิจกรรม ภายนอกหลักสูตรและจัดบริการเกี่ยวกับการสอนเพื่อให้นักศึกษาสามารถใช้ชีวิตในการศึกษาเล่า เรียนอย่างสมบูรณ์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, วิสัยทัศน์ พันธกิจ, 2552 : 46) ดังนั้น นักศึกษาจึงมี ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ อูยา เสวตงาม (2545 : 63) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาโปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจที่มี ต่อการให้บริการ ของสำนักกิจการนักศึกษา สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า นักศึกษาที่เรียน แขนงวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษาโดยรวมและรายด้านทุก ด้านแตกต่างกัน อภาพร นุตศรี (2546 : 85) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและ สวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตที่มีชั้นปีแตกต่างกัน มีความ คิดเห็นโดยรวมและทุกด้านแตกต่างกัน ไวกุณฑ์ ทองอร่าม (2543 : 98) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานกิจการ นักศึกษาในสถาบันราชภัฏรำไพพรรณีตามความคิดเห็นของนักศึกษา พบว่านักศึกษาที่ศึกษาต่าง ระดับชั้นปี มีความคิดเห็นแตกต่าง พิชิต ทองประยูร (2546 : 69) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของ อาจารย์และนักศึกษาที่มีต่องานกิจการนักศึกษาศาสนาสถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงตามการรับรู้ของ นักศึกษาราชบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง พบว่า นักศึกษาต่างคณะวิชา มีความคิดเห็นที่ มีต่องานกิจการนักศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา และจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาเห็นว่า สิ่งที่น่าสนใจและนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ เป็นที่พึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ คือ

1. การจัดกิจกรรมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยควรจะให้ให้นักศึกษาเป็นศูนย์กลาง เนื่องจาก ในปัจจุบันกิจกรรมที่จัดขึ้นจะมีนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมไม่ทั่วถึงจะมีเฉพาะกลุ่มสาขาวิชา
2. มหาวิทยาลัยควรวางแผนร่วมกับนักศึกษาในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งและเน้น การประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นเพื่อให้นักศึกษาได้รับรู้และให้ความสนใจซึ่งส่วนมากนักศึกษาที่เข้า

ร่วมกิจกรรมจะมีแต่น้องปี 1 ไม่มีรุ่นพี่มาให้คำปรึกษาในการทำงานทำให้กิจกรรมบางกิจกรรมไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ควร

3. มหาวิทยาลัยควรใช้กฎ ระเบียบที่ทางมหาวิทยาลัยได้ตั้งไว้อย่างเคร่งครัด สำหรับนักศึกษาที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย

4. มหาวิทยาลัยควรมีการสอดแทรกความสนุกสนานไว้บ้างในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง และมีการส่งเสริมกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมให้มากขึ้น

5. มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาสามารถรับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

6. มหาวิทยาลัยควรมีการจัดหาทุนการศึกษาให้เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษาที่ส่วนใหญ่มีฐานะยากจนถึงปานกลาง ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งทุนสนับสนุนการศึกษาได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาระบบการขึ้นตอนการบริการให้มีความสะดวกและรวดเร็ว/การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE)

2. ควรศึกษาถึงการนำเอาเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยในปัจจุบันมาปรับใช้กับงานให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3. ควรศึกษาความต้องการของนักศึกษาในด้านการพัฒนาวิชาชีพเพื่อให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้ได้หลังจากจบการศึกษา