



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานด้านกิจการนักศึกษา  
ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่  
(Factor Effected on Students' Satisfaction Towards Student Affairs Services  
at Prince of Songkla University Hat Yai Campus.)

มนตรี	แก้วแพง
Montree	Kaewpheng
พัทนาย	แก้วแพง
Pattanaï	Kaewpheng

ทุนวิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Instutite Fund Research, Prince of Songkla University  
คณะนิติศาสตร์และแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Faculty of Law & Faculty of Medicine, Prince of Songkla University  
2549/2006

ล๓๑

เลขหมู่	LB2343.34.T5 W33 2549
Bib Key	279616
	14 ก.พ. 2550

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานด้านกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ชื่อผู้จัดทำวิจัย	นายมนตรี แก้วแพง นักวิชาการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และนางพัทน์ย แก้วแพง พยาบาลชำนาญการระดับ 8 หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อหญิง – พิเศษ ฝ่ายบริการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
สถานที่	คณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
คำหลัก	ปัจจัย (Factor) ความพึงพอใจ (Satisfaction) นักศึกษา (Students)

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ปีการศึกษา 2548 ต่อการให้บริการของงานด้านกิจการนักศึกษาและทราบปัญหาข้อเสนอนี้เกี่ยวกับการให้บริการของงานด้านกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ทั้ง 4 ด้าน รวมทั้งสิ้น 499 ราย ระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2548 – พฤษภาคม 2549 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ข้อมูลส่วนบุคคล ความพึงพอใจและคำถามปลายเปิด ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิและหาความเที่ยงตรง โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้ค่า = 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### ผลการวิจัย

พบว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวมของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ปีพ.ศ. 2548 ต่อการให้บริการการศึกษาด้านกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 3.34 ( $SD$ ) = 0.78 อยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจด้านต่างๆ ความพึงพอใจต่อการบริการธุรการ พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาปีที่ 2 ปี พ.ศ.2548 ต่อความรวดเร็วในการบริการด้านข่าวสารมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}=3.45$  อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การได้รับงบประมาณในการขอโครงการเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษามีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}= 3.11$  อยู่ในระดับปานกลาง ด้านกิจกรรมนักศึกษา มีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการจัดกิจกรรมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}= 3.63$  อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่พอใจน้อยที่สุดได้แก่ การสนับสนุนเรื่องการจัดกิจกรรมร่วมกันภายนอกมหาวิทยาลัยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}=3.38$  อยู่ในระดับปานกลาง ด้านบริการสวัสดิการและห้องพัก พบว่าความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ การดูแลบำรุงรักษาความสะอาดของห้องพัก มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}= 3.48$  ส่วนที่พอใจน้อยที่สุดคือ การบริการด้านเสริมสวย (เฉลี่ย 3.01) ด้านการแนะนำพบว่า ความพึงพอใจสูงสุดมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}= 3.35$  การให้บริการเงินยืมจากมหาวิทยาลัยเพื่อการศึกษาที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การบริการในเรื่องการให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}= 3.07$

เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านกิจกรรมนักศึกษาพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาต่อผลของความพึงพอใจในด้านต่างๆกับเพศของนักศึกษามีความพึงพอใจต่อด้านการบริการธุรการและกิจกรรมนักศึกษา ของเพศชายและหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ผลด้านการบริการห้องพักและสวัสดิการนักศึกษากับภูมิฐานะของนักศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ( $p=0.004$ ) ส่วนผลด้านธุรการด้านกิจกรรมนักศึกษา และงานแนะนำกับภูมิฐานะพบว่ามีความสำคัญกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานด้านกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยการนำตัวแปรอิสระ (ปัจจัย) ทั้งหมด 11 ตัว และมีตัวแปรอิสระเพียง 8 ตัวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานด้านกิจการนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $P < 0.05$

ปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คือ อายุ คณะที่ศึกษา ด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านห้องพักและสวัสดิการนักศึกษา

ปัจจัยที่มีผลทางลบต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คือ เพศ ศาสนา ภูมิฐานะของนักศึกษา และด้านธุรการ

**Project Title :** Factor Effectuated on Students' Satisfaction towards Student Affairs at Prince of Songkhla University Hat Yai Campus.

**Authors :** Mr. Montree Kaewpheng, Academic, Faculty of Law, Prince of Songkhla University.  
Mrs. Pattanai Kaewpheng, Specialist Nurse, Level 8, Head of Female Orthopaedic Private Ward.

**Places :** Various Faculties on the campus

**Keywords :** Factor, Satisfaction and Students

### **Abstract**

The aim of this research were to study : levels and factors effectuated to a second year students' satisfaction in 2005 towards student affairs, and further, to identify problems and offer suggestion to services in four areas provided by 499 students at Prince of Songkhla University Hat Yai campus during the period of June 2005 to May 2006. Data were collected via questionnaires which were composed of three major parts : personal data, questions to determine level of the satisfaction and open-ended questions. Content details were validated by experts and the reliability of the questionnaires was determined 0.92 by cronbach's Alpha. Then the data were analyzed by applying frequency and Percentage Mean standard deviation t-Test, F-Test and Multiple regression.

### **Results**

Overall study : level of a second year students' satisfaction in 2005 of overage 3.34 (SD) = 0.74 towards students affairs at Prince of Songkhla University Hat Yai campus are middle level.

In the area of office management services, the level of a second year students' satisfaction in 2005 of average 3.45 was with the prompt information service, while the lowest satisfaction of average 3.11 was with the obtained budget pertaining to student activity projects. The highest satisfaction of average 3.63 was with the arrangement of student activities but the lowest satisfaction of average 3.38 was with the support of student activities being held outside the campus. In the area of dormitories services, the highest level of a second year students' satisfaction in 2005 of average 3.48 was with maintenance and cleanliness of dormitories while the lowest satisfaction of average 3.01 was placed on beauty salon services. In the area of counseling services, the highest level of a second year students' satisfaction in 2005 of average 3.35 was with education loan services provided by the university while the lowest satisfaction of average 3.07 was with psychological counseling services.

Comparatives average factors effected to students' satisfaction towards student affairs at Prince of Songkhla University Hat Yai Campus. There was an effecting between gender of students and services. In the area of the office management and student activity services, male and female students' satisfaction indicated statistical significant difference at the level of 0.05. The effecting between student welfare services and students' origins showed statistical significant difference at the level of 0.05 ( $p=0.004$ ). However, the effected between the office management, student activities, counseling services and students' origins showed no statistical significant

Multiple regression analysis of 11 demographic of students' satisfaction at Prince of Songkhla University Hat Yai campus showed only 8 factors effecting on students' satisfaction.

Negative factors of 4 demographic are gender, religious and origins, on the administrative, positive factors of 4 demographic are age, faculties, student activity services and the areas of student welfare services.