

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
ต่อการให้บริการงานวิชาการ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
- S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- t แทน สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน t-distribution
- \* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- \*\* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ และหน่วยงาน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ และหน่วยงาน  
ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและที่มีเพศและระบบการศึกษาต่างกัน
4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	116	23.40
หญิง	379	76.60
รวม	495	100.0
2. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี		
ในเวลาราชการ	272	54.94
นอกเวลาราชการ	90	18.18
บัณฑิตศึกษา		
ในเวลาราชการ		
นอกเวลาราชการ	16	3.24
	117	26.64
รวม	495	100.0

จากตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.60 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 23.40 ส่วนระบบการศึกษา ส่วนใหญ่นักศึกษาปริญญาตรีศึกษาในเวลาราชการ ร้อยละ 54.94 และนอกเวลาราชการ ร้อยละ 23.64

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ หน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านอาคารสถานที่	3.06	0.54	ปานกลาง
ด้านการเรียนการสอน	2.98	0.64	ปานกลาง
ด้านข้อมูล	3.07	0.57	ปานกลาง
ด้านเวลาการให้บริการ	2.81	0.65	ปานกลาง
ด้านประชาสัมพันธ์	2.87	0.83	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	2.61	0.50	ปานกลาง
โดยรวม	2.94	0.44	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า นักศึกษาพื้นที่เขตในเมืองมีความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านข้อมูล ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านเวลาการให้บริการ และด้านการเรียนการสอน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา หน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านคือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านข้อมูล ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านเวลาการให้บริการ และด้านบุคลากร

ความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านอาคารสถานที่</b>			
1. ที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ	3.18	0.68	ปานกลาง
2. สำนักงานมีแสงไฟสว่างเพียงพอ	3.17	0.65	ปานกลาง
3. มีผู้แสดงความคิดเห็นและแนะนำของผู้มารับบริการ	2.73	0.71	ปานกลาง
4. สำนักงานมีความสะอาด	3.14	0.67	ปานกลาง
รวม	3.06	0.54	ปานกลาง
<b>ด้านการจัดการเรียนการสอน</b>			
5. การจัดตารางเรียนตารางสอน	2.93	0.75	ปานกลาง
6. ห้องเรียนมีเพียงพอ	3.10	0.6	ปานกลาง
7. อุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอนมีพร้อม	3.11	0.79	ปานกลาง
8. การจัดฐานข้อมูลนักศึกษา	2.91	0.79	ปานกลาง
9. การจัดปฏิทินการเรียนการสอน	3.09	0.61	ปานกลาง
10. หลักสูตรการสอนทันสมัย	2.70	0.76	ปานกลาง
รวม	2.98	0.64	ปานกลาง
<b>ด้านข้อมูล</b>			
11. ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับบริการ	3.02	0.65	ปานกลาง
12. ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับบริการ	3.32	0.57	ปานกลาง
13. การเปิดโอกาสให้สอบถามข้อมูลในการดำเนินงาน	3.07	0.67	ปานกลาง
14. ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับบริการ	2.93	0.61	ปานกลาง
15. การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยอย่างชัดเจน	3.06	0.69	ปานกลาง
16. การให้ข้อมูลคำปรึกษา คำแนะนำ	3.31	0.63	ปานกลาง
17. เอกสารที่จัดให้สำหรับประกอบการขอรับบริการต่าง ๆ	2.96	0.56	ปานกลาง
รวม	3.07	0.57	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านเวลาการให้บริการ</b>			
18. การให้บริการที่ตรงเวลาสม่ำเสมอ	2.94	0.55	ปานกลาง
19. ระยะเวลารอในการรับบริการนานเกินไป	2.72	0.64	ปานกลาง
20. ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.75	0.65	ปานกลาง
21. เวลาในการให้บริการในแต่ละช่วงเหมาะสม	2.81	0.67	ปานกลาง
22. การบริการไม่เลือกปฏิบัติ	2.76	0.72	ปานกลาง
รวม	2.81	0.65	ปานกลาง
<b>ด้านประชาสัมพันธ์</b>			
23. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการมีความชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติ	2.87	0.62	ปานกลาง
24. การแจ้งข่าวเกี่ยวกับการศึกษาและปฏิทินการศึกษา	2.80	0.63	ปานกลาง
25. การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อหลากหลายทำให้ทราบข้อมูลรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน	2.88	0.60	ปานกลาง
รวม	2.87	0.83	ปานกลาง
<b>ด้านบุคลากร</b>			
26. ความเต็มใจและเป็นมิตรในการให้บริการกับทุกคน	2.13	0.58	น้อย
27. ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.11	0.57	ปานกลาง
28. ผู้มารับบริการได้รับความชัดเจนของคำชี้แจงในการให้บริการ	3.07	0.61	ปานกลาง
29. การให้บริการที่อำนวยความสะดวกและมีความรวดเร็ว	3.04	0.71	ปานกลาง
30. ความสุภาพ มีกริยาอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่	2.28	0.57	น้อย
31. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	3.15	0.54	ปานกลาง
32. การเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการ	2.45	0.63	น้อย
33. ความอดทน มุ่งมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.02	0.64	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
34. การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	3.14	0.63	ปานกลาง
35. ความเป็นกันเองในการให้บริการ	2.33	0.63	น้อย
36. การให้เกียรติต่อผู้มารับบริการ	3.15	0.59	ปานกลาง
37. การควบคุมอารมณ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.07	0.64	ปานกลาง
38. การใช้ภาษาที่สุภาพกับผู้รับบริการ	3.09	0.66	ปานกลาง
39. การเลือกปฏิบัติในการบริหาร	2.97	1.12	ปานกลาง
40. การมีกิริยาท่าทางที่สุภาพ	3.24	0.62	ปานกลาง
รวม	2.61	0.50	ปานกลาง
โดยรวม	2.94	0.44	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า นักศึกษาพื้นที่เขตในเมืองมีความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า

1. ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ สำนักงานมีแสงไฟสว่างเพียงพอ และสำนักงานมีความสะอาด

2. ด้านการเรียนการสอน โดยรวมนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ คือ การจัดปฏิทินการเรียนการสอน รองลงมาคือการจัดตารางเรียนตารางสอน และการจัดฐานข้อมูลนักศึกษา และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอนมีพร้อม และห้องเรียนมีเพียงพอ

3. ด้านข้อมูล โดยรวมนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับบริการ รองลงมาคือการให้ข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำ และการเปิดโอกาสให้สอบถามข้อมูลในการดำเนินงาน

4. ด้านเวลาการให้บริการ โดยรวมนักศึกษาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ การให้บริการที่ตรงเวลาสม่ำเสมอ รองลงมาคือเวลาในการให้บริการในแต่ละช่วงเหมาะสม และการบริการไม่เลือกปฏิบัติ

5. ด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวมนักศึกษาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อหลากหลายทำให้ทราบข้อมูลรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการมีความชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติ และการแจ้งข่าวเกี่ยวกับการศึกษาและปฏิทินการศึกษา

6. ด้านบุคลากร โดยรวมนักศึกษาที่มีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีกิริยา ท่าทางที่สุภาพ รองลงมาคือความสุภาพ มีกิริยาอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน การให้เกียรติต่อผู้มารับบริการ และการมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือการเลือกปฏิบัติในการบริการ

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ หน่วยงาน ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและที่มีเพศและระบบการศึกษาต่างกัน

ตาราง 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีเพศต่างกัน โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของการให้บริการ งานวิชาการ	ชาย		หญิง		t	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านอาคารสถานที่	3.12	0.43	3.03	0.57	1.764	.079
2. ด้านการเรียนการสอน	2.70	0.60	2.62	0.66	1.272	.205
3. ด้านข้อมูล	3.08	0.41	3.07	0.61	.472	.863
4. ด้านเวลาการให้บริการ	2.84	0.55	2.80	0.67	.773	.440
5. ด้านประชาสัมพันธ์	2.80	0.52	2.90	0.90	1.455	.147
6. ด้านบุคลากร	2.97	0.48	3.02	0.50	1.076	.283
โดยรวม	2.94	0.39	2.94	0.46	.014	.989

จากตาราง 5 พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการเรียนการสอน ด้านเวลาการให้บริการ และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีระบบการศึกษาต่างกัน โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ	ชาย		หญิง		t	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านอาคารสถานที่	3.02	0.47	3.11	0.62	-1.860	0.64
2. ด้านการเรียนการสอน	2.58	0.61	2.72	0.68	-2.426	.016*
3. ด้านข้อมูล	2.99	0.47	3.19	0.66	-3.896	.000**
4. ด้านเวลาการให้บริการ	2.72	0.52	2.93	0.77	-3.603	.000**
5. ด้านประชาสัมพันธ์	2.81	0.46	2.97	1.16	-2.125	.034*
6. ด้านบุคลากร	2.97	0.45	3.07	0.55	-2.181	.030*
โดยรวม	2.88	0.36	3.02	0.52	3.522	.000**

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่า นักศึกษาพื้นที่เขตในเมืองที่ระบบการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ โดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านข้อมูล และด้านเวลาการให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษาที่ศึกษาในระบบนอกระบบเวลาราชการมีความพึงพอใจมากกว่าระบบในเวลาราชการ และด้านอาคารสถานที่นักศึกษาที่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน



#### 4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

นักศึกษาพื้นที่เขตในเมือง มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงาน  
วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้

1. อยากให้มีข่าวสารข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากกว่านี้
2. เครื่องมือทางด้านคอมพิวเตอร์ควรจัดให้มีความเพียงพอต่อความต้องการ

ของนักศึกษา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY