

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์นำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์แทนตัวแปรและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

N	แทน ประชากร
n	แทน กลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย Arithmetic Mean
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation
R	แทน ค่าที่แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตาม ซึ่งเรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ Multiple Correlation Coefficient
$R^2$	แทน ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม
$R^2$ Adjusted	แทน ค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว
S.E	แทน ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม
Y	แทน ค่าประมาณหรือค่าทำนายของตัวแปรตาม
$b_0$	แทน ค่าคงที่ของสมการถดถอยพหุคูณ ในรูปของสมการตัวอย่าง
$b_i$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระ

$\beta_i$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานแสดงถึงน้ำหนักของความสัมพันธ์หรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม
df	แทน ระดับความอิสระ Degrees of Freedom
SS	แทน ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน Sum of Squares
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน Mean Squares
F	แทน ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
t	แทน ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
Sig.	แทน ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
**	แทน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*	แทน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียด  
ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูล  
ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1.1 หญิง	176	41.90
1.2 ชาย	244	58.10
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>
<b>2. ชั้นปีการศึกษา</b>		
2.1 ชั้นปีที่ 1	105	25.00
2.2 ชั้นปีที่ 2	105	25.00
2.3 ชั้นปีที่ 3	105	25.00
2.4 ชั้นปีที่ 4	105	25.00
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>
<b>3. คณะที่สังกัด</b>		
3.1 คณะครุศาสตร์	60	14.29
3.2 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	60	14.29
3.3 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	60	14.29
3.4 คณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	60	14.29
3.5 คณะเทคโนโลยีการเกษตร	60	14.29
3.6 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	60	14.29
3.7 คณะวิทยาการจัดการ	60	14.29
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>4. ประเภทของการบริการ</b>		
4.1 ขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่	97	23.10
4.2 การขอเทียบโอนรายวิชา	44	10.48
4.3 การขอระเบียบวาระ (ทบ.7)	8	1.90
4.4 การลงทะเบียนเรียนล่าช้า	70	16.67
4.5 การคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม	27	6.43
4.6 การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	10	2.38
4.7 การยกเลิกรายวิชา	75	17.86
4.8 การขอตรวจสอบรหัสผ่าน	17	4.05
4.9 การรักษาสภาพ	12	2.86
4.10 ขอตรวจสอบผลการเรียน	53	12.62
4.11 การขอสำเร็จการศึกษา	7	1.67
รวม	420	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศ ชาย จำนวน 244 คน (58.10%) คิดเป็นชั้นปีละ 105 คน (25.00%) คณะละ 60 คน (14.29%) โดยใช้บริการการขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ จำนวน 97 คน (23.10%)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของ  
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์  
โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย Arithmetic Mean ทั้ง โดยภาพรวมและรายด้าน ดังตาราง

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา  
เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม โดยรวม

ความพึงพอใจต่อการบริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความความ พึงพอใจ
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.71	0.72	มาก
2. การให้บริการที่ตรงเวลา	3.52	0.75	มาก
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.62	0.73	มาก
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.62	0.74	มาก
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.69	0.76	มาก
6. การให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS)	3.64	0.79	มาก
รวม	3.63	0.65	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนัก  
ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{x}=3.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก  
มากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{x}=3.71$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า  
( $\bar{x}=3.69$ ) การให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS) ( $\bar{x}=3.64$ ) การให้บริการอย่างเพียงพอ  
( $\bar{x}=3.62$ ) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}=3.62$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การ  
ให้บริการที่ตรงเวลา ( $\bar{x}=3.52$ )

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายข้อแต่ละด้าน

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. การให้บริการอย่างเสมอภาค</b>			
1.1 ความเท่าเทียมกันในการอำนวยความสะดวก	3.78	0.85	มาก
1.2 การให้บริการที่ใช้มาตรฐานอย่างเดียวกัน	3.76	0.79	มาก
1.3 ลำดับของการให้บริการ	3.73	0.82	มาก
1.4 ความยุติธรรม น่าเชื่อถือ ของการให้บริการ	3.73	0.86	มาก
1.5 ความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ	3.55	0.95	มาก
รวม	3.71	0.72	มาก
<b>2. การให้บริการที่ตรงเวลา</b>			
2.1 ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	3.60	0.81	มาก
2.2 ให้บริการเสร็จทันเวลาตามที่นัดหมาย	3.55	0.84	มาก
2.3 การเสียสละเวลาส่วนตัวในการให้บริการ (กรณีเวลาคาบเกี่ยวช่วงพักกลางวันหรือหลังเวลาเลิกงาน)	3.42	0.95	มาก
2.4 ความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวในการบริการ	3.53	0.86	มาก
รวม	3.52	0.75	มาก
<b>3. การให้บริการอย่างเพียงพอ</b>			
3.1 ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่	3.65	0.82	มาก
3.2 ความชัดเจนของแบบฟอร์มให้บริการ	3.67	0.84	มาก
3.3 สถานที่นั่งรอรับบริการ	3.62	0.87	มาก
3.4 วัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการ	3.61	0.91	มาก
3.5 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้บริการ	3.57	0.90	มาก
รวม	3.62	0.73	มาก

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความ ความพึง พอใจ
<b>4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>			
4.1 ความพร้อมต่อการให้บริการ	3.66	0.84	มาก
4.2 ความสม่ำเสมอของการให้บริการ	3.64	0.84	มาก
4.3 ความรู้ความสามารถและการตอบคำถามของ เจ้าหน้าที่	3.64	0.86	มาก
4.4 การรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ	3.53	0.93	มาก
รวม	3.62	0.74	มาก
<b>5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>			
5.1 ระบบสารสนเทศสำหรับแจ้งเดือนข้อมูล ข่าวสาร	3.70	0.95	มาก
5.2 ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.70	0.83	มาก
5.3 ความหลากหลาย และสะดวกของช่องทางการ ให้บริการ	3.66	0.90	มาก
5.4 ตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	3.72	0.90	มาก
5.5 ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	3.65	0.90	มาก
รวม	3.69	0.76	มาก
<b>6. การให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS)</b>			
6.1 โอกาสการเข้าถึงระบบบริการการศึกษา ผ่านอินเทอร์เน็ต	3.60	0.95	มาก
6.2 ขั้นตอนการใช้งานผ่านระบบ MIS	3.60	0.86	มาก
6.3 ความสะดวกสบายในการตรวจสอบข้อมูล ข่าวสาร	3.67	0.91	มาก
6.4 ความเหมาะสมของข้อมูลที่นำเสนอแก่นักศึกษา	3.70	0.93	มาก
6.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประหยัดเวลา	3.65	0.94	มาก
รวม	3.64	0.79	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในแต่ละด้าน เป็นดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x}=3.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความเท่าเทียมกันในการอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=3.78$ ) การให้บริการที่ใช้มาตรฐานอย่างเดียวกัน ( $\bar{x}=3.76$ ) ลำดับของการให้บริการ ( $\bar{x}=3.73$ ) ความยุติธรรม น่าเชื่อถือ ของการให้บริการ ( $\bar{x}=3.73$ ) ความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ ( $\bar{x}=3.55$ ) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x}=3.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.60$ ) ให้บริการเสร็จทันเวลาตามที่นัดหมาย ( $\bar{x}=3.55$ ) ความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวในการบริการ ( $\bar{x}=3.53$ ) การเสียสละเวลาส่วนตัวในการให้บริการ(กรณีเวลาคาบเกี่ยวช่วงพักกลางวันหรือหลังเวลาเลิกงาน) ( $\bar{x}=3.42$ ) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x}=3.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความชัดเจนของแบบฟอร์มให้บริการ ( $\bar{x}=3.67$ ) ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.65$ ) สถานที่นั่งรอรับบริการ ( $\bar{x}=3.62$ ) วัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการ ( $\bar{x}=3.61$ ) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้บริการ ( $\bar{x}=3.57$ ) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x}=3.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความพร้อมต่อการให้บริการ ( $\bar{x}=3.66$ ) ความสม่ำเสมอของการให้บริการ ( $\bar{x}=3.64$ ) ความรู้ความสามารถและการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.64$ ) การรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ ( $\bar{x}=3.53$ ) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x}=3.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{x}=3.72$ ) ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ( $\bar{x}=3.70$ ) ระบบสารสนเทศสำหรับแจ้งเตือนข้อมูล



ข่าวสาร ( $\bar{x}=3.70$ ) ความหลากหลาย และสะดวกของช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}=3.66$ ) ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{x}=3.65$ ) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x}=3.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความเหมาะสมของข้อมูลที่น่าเสนอแก่นักศึกษา ( $\bar{x}=3.70$ ) ความสะดวกสบายในการตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{x}=3.67$ ) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประหยัดเวลา ( $\bar{x}=3.65$ ) ขั้นตอนการใช้งานผ่านระบบ MIS ( $\bar{x}=3.60$ ) โอกาสการเข้าถึงระบบบริการการศึกษา ผ่านอินเทอร์เน็ต ( $\bar{x}=3.60$ ) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ	หญิง		ชาย		t	Sig.
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.72	0.70	3.70	0.74	0.29	0.77
2. การให้บริการที่ตรงเวลา	3.54	0.75	3.51	0.75	0.41	0.68
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.62	0.72	3.63	0.75	-0.19	0.85
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.63	0.74	3.60	0.74	0.52	0.61
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.69	0.74	3.68	0.80	0.17	0.86
6. การให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS)	3.67	0.77	3.61	0.82	0.78	0.44
รวม	3.64	0.64	3.62	0.67	0.39	0.70

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ จำแนกตาม เพศ ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ  
และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม ชั้นปีการศึกษา

ความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการ บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.412	3	.137	.266	.850
	ภายในกลุ่ม	214.538	416	.516		
	รวม	214.950	419			
2. การให้บริการที่ ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.374	3	.458	.819	.484
	ภายในกลุ่ม	232.587	416	.559		
	รวม	233.961	419			
3. การให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.517	3	.506	.953	.415
	ภายในกลุ่ม	220.725	416	.531		
	รวม	222.242	419			
4. การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	.486	3	.162	.291	.832
	ภายในกลุ่ม	231.177	416	.556		
	รวม	231.662	419			
5. การให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	5.631	3	1.877	3.274*	.021
	ภายในกลุ่ม	238.500	416	.573		
	รวม	244.131	419			
6. การให้บริการ ด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS)	ระหว่างกลุ่ม	6.975	3	2.325	3.807*	.010
	ภายในกลุ่ม	254.036	416	.611		
	รวม	261.011	419			
รวมความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.614	3	.538	1.286	.279
	ภายในกลุ่ม	174.054	416	.418		
	รวม	175.667	419			

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ จำแนกตาม  
 ชั้นปีการศึกษาโดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่าง  
 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการ  
 ด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS) ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการ  
 บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 มหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตาม ชั้นปีการศึกษา

ชั้นปี		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
	$\bar{X}$	3.49	3.73	3.77	3.75
1. ชั้นปีที่ 1	3.49	-	.017*	.007*	.011*
2. ชั้นปีที่ 2	3.73	-	-	.752	.885
3. ชั้นปีที่ 3	3.77	-	-	-	.863
4. ชั้นปีที่ 4	3.75	-	-	-	-

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการ  
 บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการ  
 ให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่  
 2,3 และ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่ำกว่า  
 นักศึกษาทุกชั้นปี

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS) จำแนกตาม ชั้นปีการศึกษา

ชั้นปี		ชั้นปีที่1	ชั้นปีที่2	ชั้นปีที่3	ชั้นปีที่4
	$\bar{x}$	3.44	3.79	3.69	3.65
1. ชั้นปีที่ 1	3.44	-	.001*	.019*	.057
2. ชั้นปีที่ 2	3.79	-	-	.369	.171
3. ชั้นปีที่ 3	3.69	-	-	-	.645
4. ชั้นปีที่ 4	3.65	-	-	-	-

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS) พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่ำกว่า นักศึกษาทุกชั้นปี

**ตารางที่ 10** เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
จำแนกตามคณะที่สังกัด

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้บริการอย่าง เสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	37.753	6	6.292	14.665*	.000
	ภายในกลุ่ม	177.197	413	.429		
	รวม	214.950	419			
2. การให้บริการที่ตรง เวลา	ระหว่างกลุ่ม	39.285	6	6.548	13.890*	.000
	ภายในกลุ่ม	194.676	413	.471		
	รวม	233.961	419			
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	32.092	6	5.349	11.617*	.000
	ภายในกลุ่ม	190.150	413	.460		
	รวม	222.242	419			
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	28.253	6	4.709	9.561*	.000
	ภายในกลุ่ม	203.409	413	.493		
	รวม	231.662	419			

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	36.309	6	6.052	12.026*	.000
	ภายในกลุ่ม	207.821	413	.503		
	รวม	244.131	419			
6. การให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS)	ระหว่างกลุ่ม	27.862	6	4.644	8.226*	.000
	ภายในกลุ่ม	233.149	413	.565		
	รวม	261.011	419			
รวมความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	31.798	6	5.300	15.214*	.000
	ภายในกลุ่ม	143.869	413	.348		
	รวม	175.667	419			

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ จำนวนตาม คณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบรายคูดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตาม คณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	คณะครุศาสตร์	คณะวิทยา ศาสตร์และ เทคโนโลยี	คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์	วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	คณะ เทคโนโลยี การเกษตร	คณะ เทคโนโลยี สารสนเทศ	คณะ วิทยาการ จัดการ
$\bar{x}$	3.28	3.34	3.60	3.96	3.71	4.13	3.94
1. คณะครุศาสตร์	-	.605	.008*	.000*	.000*	.000*	.000*
2. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	-	-	.030*	.000*	.002*	.000*	.000*
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	-	-	-	.003*	.374	.000*	.006*
4. วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	-	-	-	-	.035*	.164	.836
5. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	-	-	-	-	-	.001*	.058
6. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	-	-	-	-	.113
7. คณะวิทยาการจัดการ	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาการจัดการ ส่วนนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาการจัดการ นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษาจากคณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครองมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร และนักศึกษาจากคณะเทคโนโลยีการเกษตรมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์มีความพึงพอใจต่ำกว่านักศึกษาจากคณะอื่น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายค่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตาม คณะที่สังกัด

ราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตาม คณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	คณะครุศาสตร์	คณะวิทยา ศาสตร์และ เทคโนโลยี	คณะมนุษย ศาสตร์ และสังคม ศาสตร์	วิทยาลัย กฎหมาย และการ ปกครอง	คณะ เทคโนโลยี การเกษตร	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะ วิทยาการ จัดการ
$\bar{x}$	3.03	3.12	3.60	3.66	3.60	3.96	3.69
1. คณะครุศาสตร์	-	.474	.000*	.000*	.000*	.000*	.000*
2. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	-	-	.000*	.000*	.000*	.000*	.000*
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	-	-	-	.609	.979	.005*	.455
4. วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	-	-	-	-	.587	.019*	.806
5. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	-	-	-	-	-	.004*	.435
6. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	-	-	-	-	.037*
7. คณะวิทยาการจัดการ	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาการจัดการ ส่วนนักศึกษาจากคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาคณะครุศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะวิทยาการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์มีความพึงพอใจต่ำกว่า นักศึกษาจากคณะอื่น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวนตาม คณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	คณะครุศาสตร์	คณะวิทยาการศาสตร์และเทคโนโลยี	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะวิทยาการการจัดการ	ค่าเฉลี่ย
	3.19	3.24	3.63	3.81	3.73	3.95	3.82	74
1. คณะครุศาสตร์	3.19	.695	.001*	.000*	.000*	.000*	.000*	.000*
2. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.24	-	.002*	.000*	.000*	.000*	.000*	.000*
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3.63	-	-	.146	.425	.012*	.134	.134
4. วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	3.81	-	-	-	.514	.265	.954	.954
5. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.73	-	-	-	-	.081	.481	.481
6. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.95	-	-	-	-	-	.295	.295
7. คณะวิทยาการการจัดการ	3.82	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาการจัดการ ส่วนนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์มีความพึงพอใจต่ำกว่า นักศึกษาจากคณะอื่น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตาม คณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	คณะครุศาสตร์	คณะวิทยาการศาสตร์และเทคโนโลยี	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะวิทยาการจัดการ
	3.26	3.22	3.54	3.85	3.77	3.86	3.82
	$\bar{x}$						
1. คณะครุศาสตร์	3.26	.750	.032*	.000*	.000*	.000*	.000*
2. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.22	-	.013*	.000*	.000*	.000*	.000*
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3.54	-	-	.018*	.088	.015*	.036*
4. วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	3.85	-	-	-	.512	.927	.788
5. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.77	-	-	-	-	.458	.699
6. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.86	-	-	-	-	-	.721
7. คณะวิทยาการจัดการ	3.82	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาการจัดการ ส่วนนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาคณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาการจัดการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจต่ำกว่านักศึกษาจากคณะอื่น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า จำแนกตาม คณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	คณะครุศาสตร์	คณะวิทยา ศาสตร์และ เทคโนโลยี	คณะมนุษย ศาสตร์ และสังคม ศาสตร์	วิทยาลัย กฎหมาย และการ ปกครอง	คณะ เทคโนโลยี การเกษตร	คณะ เทคโนโลยี สารสนเทศ	คณะ วิทยาการ จัดการ
	3.25	3.31	3.58	3.85	3.87	4.11	3.83
$\bar{x}$							
1. คณะครุศาสตร์	3.25	.622	.012*	.000*	.000*	.000*	.000*
2. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.31	-	.039*	.000*	.000*	.000*	.000*
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3.58	-	-	.042*	.027*	.000*	.057
4. วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	3.85	-	-	-	.839	.042	.907
5. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.87	-	-	-	-	.071	.751
6. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.11	-	-	-	-	-	.033*
7. คณะวิทยาการจัดการ	3.83	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาการจัดการ ส่วนนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาคณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และนักศึกษาจากคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์มีความพึงพอใจต่ำกว่านักศึกษาจากคณะอื่น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS) จำนวนตาม คณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	คณะครุศาสตร์	คณะวิทยา ศาสตร์และ เทคโนโลยี	คณะ มนุษย ศาสตร์ และสังคม ศาสตร์	วิทยาลัย กฎหมาย และการ ปกครอง	คณะ เทคโนโลยีค ารเกษตร	คณะ เทคโนโลยี สารสนเทศ	คณะ วิทยาการ จัดการ
	3.35	3.28	3.66	3.64	3.79	4.12	3.67
	$\bar{X}$						
1. คณะครุศาสตร์	3.35	.624	.028*	.033*	.002*	.000*	.023*
2. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.28	-	.007*	.008*	.000*	.000*	.005*
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3.66	-	-	.916	.339	.001*	.960
4. วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	3.64	-	-	-	.279	.001*	.874
5. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.79	-	-	-	-	.019*	.359
6. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.12	-	-	-	-	-	.001*
7. คณะวิทยาการจัดการ	3.67	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS) พบว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาการจัดการ ส่วนนักศึกษาจากคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาคณะครุศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะวิทยาการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่ำกว่า นักศึกษาจากคณะอื่น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวนตาม ประเภทของการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการ		การให้บริการ อย่างสมภาค	การ ให้บริการที่ ตรงเวลา	การให้บริการ อย่างเพียงพอ	การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	การให้บริการ อย่างก้าวหน้า	การให้บริการ ด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS)	รวมความพึง พอใจ
ประเภทของการบริการ								
1. การขอทำบัตรประจำตัว นักศึกษาใหม่	$\bar{X}$	3.74	3.53	3.63	3.63	3.79	3.70	3.67
	SD	0.71	0.72	0.73	0.70	0.69	0.80	0.62
2. การขอเทียบโอนรายวิชา	$\bar{X}$	3.70	3.44	3.56	3.53	3.64	3.66	3.59
	SD	0.57	0.81	0.77	0.65	0.72	0.77	0.62
3. การขอระเบียบวาระประชุม(จบ.7)	$\bar{X}$	3.63	3.44	3.63	3.66	3.65	3.53	3.59
	SD	0.87	1.22	0.79	0.95	0.89	0.92	0.87
4. การลงทะเบียนเรียนลำช้า	$\bar{X}$	3.66	3.51	3.65	3.57	3.68	3.67	3.62
	SD	0.73	0.75	0.66	0.82	0.75	0.66	0.63
5. การคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม	$\bar{X}$	3.20	3.10	3.19	3.30	3.14	3.25	3.20
	SD	0.75	0.63	0.60	0.74	0.71	0.69	0.59
6. การขอใบรับรองการเป็น นักศึกษา	$\bar{X}$	3.70	3.63	3.62	3.55	3.58	3.20	3.55
	SD	0.96	1.04	1.11	1.19	0.93	1.12	0.92

ความพึงพอใจต่อการบริการ		การให้บริการ อย่างสมอบภาค	การ ให้บริการที่ ตรงเวลา	การให้บริการ อย่างเพียงพอ	การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	การให้บริการ อย่างก้าวหน้า	การให้บริการ ด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS)	รวมความพึง พอใจ
ประเภทของการบริการ	$\bar{X}$	3.82	3.58	3.71	3.65	3.78	3.67	3.70
	SD	0.72	0.70	0.74	0.71	0.82	0.86	0.67
7. การยกเลิกรายวิชา	$\bar{X}$	3.46	3.29	3.05	3.31	3.15	3.34	3.27
	SD	0.83	0.66	0.69	0.86	0.89	0.79	0.64
9. การรักษาสภาพ	$\bar{X}$	3.77	3.58	3.75	3.73	3.53	4.05	3.74
	SD	0.70	0.60	0.77	0.72	1.05	0.88	0.69
10. ขอตรวจสอบผลการเรียน	$\bar{X}$	3.96	3.78	3.89	3.92	3.97	3.82	3.89
	SD	0.58	0.71	0.59	0.56	0.50	0.65	0.50
11. การขอสำเร็จการศึกษา	$\bar{X}$	3.51	3.61	3.57	3.61	3.43	3.26	3.50
	SD	0.65	0.71	0.51	0.92	0.67	1.04	0.69
Total	$\bar{X}$	3.71	3.52	3.62	3.62	3.69	3.64	3.63
	SD	0.72	0.75	0.73	0.74	0.76	0.79	0.65

จากตารางที่ 17 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 จำแนกตาม ประเภทของการบริการ มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ดังตาราง  
 ถัดไป

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริม  
วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม ประเภท  
ของการบริการ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี ต่อการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้บริการอย่าง เสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	12.921	10	1.292	2.616*	.004
	ภายในกลุ่ม	202.028	409	.494		
	รวม	214.950	419			
2. การให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	9.961	10	.996	1.819	.056
	ภายในกลุ่ม	224.000	409	.548		
	รวม	233.961	419			
3. การให้บริการอย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	15.723	10	1.572	3.114*	.001
	ภายในกลุ่ม	206.519	409	.505		
	รวม	222.242	419			
4. การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	9.909	10	.991	1.828	.054
	ภายในกลุ่ม	221.754	409	.542		
	รวม	231.662	419			
5. การให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	19.723	10	1.972	3.595*	.000
	ภายในกลุ่ม	224.408	409	.549		
	รวม	244.131	419			
6. การให้บริการด้าน เทคโนโลยี (ระบบ MIS)	ระหว่างกลุ่ม	12.767	10	1.277	2.103*	.023
	ภายในกลุ่ม	248.244	409	.607		
	รวม	261.011	419			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	11.812	10	1.181	2.948*	.001
	ภายในกลุ่ม	163.856	409	.401		
	รวม	175.667	419			

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ จำแนก  
ตาม ประเภทของการบริการ โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายค่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตาม ประเภทของการ

ประเภทของการบริการ	การขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่	การขอเทียบโอนรายวิชา	การขอระเบียบสะสม (ทบ.7)	การลงทะเบียนเรียนค่าเช่า	การคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม	การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	การยกเลิกรายวิชา	การขอตรวจสอบรหัสผ่าน	การรักษาสุขภาพ	ขอตรวจสอบผลการเรียน	การขอสำเร็จการศึกษา
	3.736	3.700	3.625	3.660	3.200	3.700	3.816	3.458	3.766	3.962	3.514
1. การขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่	-	.778	.668	.490	.001*	.877	.460	.134	.887	.060	.421
2. การขอเทียบโอนรายวิชา	-	-	.781	.768	.004*	1.00	.385	.230	.771	.068	.516
3. การขอระเบียบสะสม (ทบ.7)	-	-	-	.894	.134	.822	.465	.582	.659	.207	.761
4. การลงทะเบียนเรียนค่าเช่า	-	-	-	-	.004*	.866	.182	.290	.627	.019*	.601
5. การคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม	-	-	-	-	-	.055	.000*	.235	.021*	.000*	.292
6. การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	-	-	-	-	-	-	.624	.390	.825	.280	.592
7. การยกเลิกรายวิชา	-	-	-	-	-	-	-	.059	.821	.247	.278
8. การขอตรวจสอบรหัสผ่าน	-	-	-	-	-	-	-	-	.246	.011*	.861
9. การรักษาสุขภาพ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.385	.451
10. ขอตรวจสอบผลการเรียน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.114
11. การขอสำเร็จการศึกษา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
$\bar{X}$	3.736	3.700	3.625	3.660	3.200	3.700	3.816	3.458	3.766	3.962	3.514

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตาม ประเภทของการบริการ พบว่า นักศึกษาที่มารับบริการด้านการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอมมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ การขอเทียบโอนรายวิชา การลงทะเบียนเรียนล่าช้า การยกเลิกรายวิชา การรักษาสภาพ และขอตรวจสอบผลการเรียน ส่วนนักศึกษาที่มารับบริการด้านขอตรวจสอบผลการเรียนมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้านการลงทะเบียนเรียนล่าช้าและการขอตรวจสอบรหัสผ่านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มารับบริการด้านการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่าการบริการประเภทอื่น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตาม ประเภทของการบริการ

ประเภทของการบริการ	การขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่	การขอเทียบโอนรายวิชา	การขอระเบียนสะสม (ทบ.7)	การลงทะเบียนเรียนลำช้า	การคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม	การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	การยกเลิกรายวิชา	การขอตรวจสอบรหัสผ่าน	การรักษาสุขภาพ	ขอตรวจสอบผลการเรียน	การขอสำเร็จการศึกษา
$\bar{X}$	3.633	3.559	3.625	3.648	3.185	3.620	3.709	3.047	3.750	3.894	3.571
1. การขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่	-	.568	.976	.889	.004*	.956	.485	.002*	.591	.032*	.825
2. การขอเทียบโอนรายวิชา	-	-	.809	.513	.032*	.807	.266	.012*	.410	.021*	.966
3. การขอระเบียนสะสม (ทบ.7)	-	-	-	.929	.125	.988	.750	.059	.700	.318	.884
4. การลงทะเบียนเรียนลำช้า	-	-	-	-	.004*	.905	.607	.002*	.648	.058	.784
5. การคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม	-	-	-	-	-	.099	.001*	.530	.022*	.000*	.201
6. การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	-	-	-	-	-	-	.709	.044*	.669	.263	.890
7. การยกเลิกกรายวิชา	-	-	-	-	-	-	-	.001*	.854	.148	.624
8. การขอตรวจสอบรหัสผ่าน	-	-	-	-	-	-	-	-	.009*	.000*	.101
9. การรักษาสุขภาพ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.526	.598
10. ขอตรวจสอบผลการเรียน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.259
11. การขอสำเร็จการศึกษา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตาม ประเภทของการบริการ พบว่า นักศึกษาที่มารับบริการด้านการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอมมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ การขอเทียบโอนรายวิชา การลงทะเบียนเรียนล่าช้า การยกเลิกรายวิชา การรักษาสภาพ และขอตรวจสอบผลการเรียน ส่วนนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอตรวจสอบรหัสผ่านมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ การขอเทียบโอนรายวิชา การลงทะเบียนเรียนล่าช้า การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา การยกเลิกรายวิชา การรักษาสภาพ ขอตรวจสอบผลการเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มารับบริการด้านการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่าการบริการประเภทอื่น



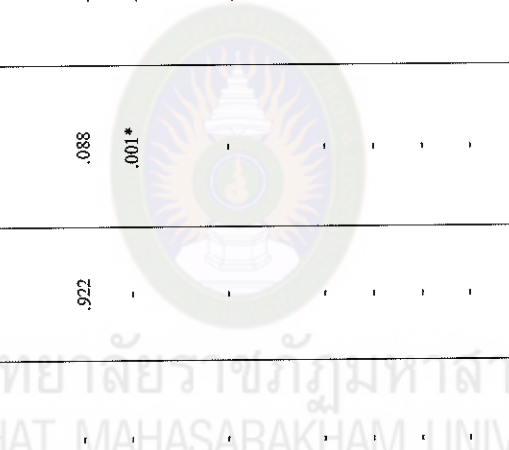
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 21 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ

มหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้าแก่ตาม ประเภทของการบริการ

ประเภทของการบริการ	การขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่	การขอเทียบโอนรายวิชา	การขอระเบียนสะสม (ทบ.7)	การลงทะเบียนเรียนล่าช้า	การคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม	การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	การยกเลิกรายวิชา	การขอตรวจสอบรหัสผ่าน	การรักษาสุขภาพ	ขอตรวจสอบผลการเรียน	การขอสำเร็จการศึกษา
	3.791	3.636	3.650	3.677	3.140	3.580	3.778	3.152	3.533	3.966	3.428
$\bar{X}$											
1. การขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่	-	.249	.603	.324	.000*	.390	.909	.001*	.255	.169	.211
2. การขอเทียบโอนรายวิชา	-	-	.962	.775	.006*	.828	.312	.023*	.670	.030*	.491
3. การขอระเบียนสะสม (ทบ.7)	-	-	-	.922	.088	.842	.641	.118	.730	.261	.398
4. การลงทะเบียนเรียนล่าช้า	-	-	-	-	.001*	.698	.410	.009*	.535	.033*	.564
5. การคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม	-	-	-	-	-	.110	.000*	.958	.127	.000*	.360
6. การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	-	-	-	-	-	-	.426	.149	.883	.131	.678
7. การยกเลิกรายวิชา	-	-	-	-	-	-	-	.002*	.287	.159	.232
8. การขอตรวจสอบรหัสผ่าน	-	-	-	-	-	-	-	-	.174	.000*	.408
9. การรักษาสุขภาพ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.068	.766
10. ขอตรวจสอบผลการเรียน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.072
11. การขอสำเร็จการศึกษา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตาม ประเภทของการบริการ พบว่า นักศึกษาที่มารับบริการด้านการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอมมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ การขอเทียบโอนรายวิชา การลงทะเบียนเรียนล่าช้า การยกเลิกรายวิชา และขอตรวจสอบผลการเรียน ส่วนนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอตรวจสอบรหัสผ่านมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ การขอเทียบโอนรายวิชา การลงทะเบียนเรียนล่าช้า การยกเลิกรายวิชา และขอตรวจสอบผลการเรียน นอกจากนี้นักศึกษาที่มารับบริการด้านขอตรวจสอบผลการเรียน มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอเทียบโอนรายวิชา และการลงทะเบียนเรียนล่าช้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มารับบริการด้านการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่าการบริการประเภทอื่น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS) จำแนกตาม ประเภทของการบริการ

ประเภทของการบริการ	การขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่	การขอเทียบโอนรายวิชา	การขอระเบียนสะสม (ทบ.7)	การลงทะเบียนเรียนซ้ำ	การคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม	การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	การยกเลิกรายวิชา	การขอตรวจสอบรหัสผ่าน	การรักษาสภาพ	ขอตรวจสอบผลการเรียน	การขอสำเร็จการศึกษา
	$\bar{X}$	3.659	3.525	3.671	3.251	3.200	3.666	3.341	4.050	3.815	3.257
1. การขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่	-	.778	.544	.822	.009*	.055	.788	.081	.142	.383	.148
2. การขอเทียบโอนรายวิชา	-	-	.655	.934	.033*	.093	.959	.154	.124	.327	.206
3. การขอระเบียนสะสม (ทบ.7)	-	-	-	.615	.384	.380	.625	.582	.141	.327	.507
4. การลงทะเบียนเรียนซ้ำ	-	-	-	-	.018*	.074	.971	.118	.121	.312	.181
5. การคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม	-	-	-	-	-	.857	.018*	.711	.003*	.002*	.987
6. การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	-	-	-	-	-	-	.076	.650	.011*	.023*	.882
7. การยกเลิกรายวิชา	-	-	-	-	-	-	-	.121	.114	.289	.184
8. การขอตรวจสอบรหัสผ่าน	-	-	-	-	-	-	-	-	.016*	.030*	.810
9. การรักษาสภาพ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.410	.946
10. ขอตรวจสอบผลการเรียน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.566
การขอสำเร็จการศึกษา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม การให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS) จำแนกตาม ประเภทของการบริการ พบว่า นักศึกษาที่มารับบริการด้านการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอมมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้าน การขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ การขอเทียบโอนรายวิชา การลงทะเบียนเรียนล่าช้า การยกเลิกรายวิชา การรักษาสภาพ และการขอตรวจสอบผลการเรียน ส่วนนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอใบรับรองการเป็นนักศึกษาและ การขอตรวจสอบรหัสผ่านมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้านการรักษาสภาพและการขอตรวจสอบผลการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอใบรับรองการเป็นนักศึกษามีความพึงพอใจต่ำกว่าการบริการประเภทอื่น

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วย Multiple Linear Regression Analysis ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดกระทำตัวแปร ดังนี้

1. กำหนดรหัสตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์ และทำการกำหนดรหัสเพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป ดังแสดงในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 แสดงการกำหนดตัวแปร ตัวแปร Interval และรหัสตัวแปร

ประเภทตัวแปร	ประเภทตัวแปร	รหัสตัวแปร
1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	Interval	x1
2. ระบบบริการ	Interval	x2
3. คุณภาพการให้บริการ	Interval	x3
4. ระยะเวลาบริการ	Interval	x4
5. ความสะดวกในการบริการ	Interval	x5
6. สภาพแวดล้อม	Interval	x6
ความพึงพอใจต่อการบริการ	Interval	Y

2. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการ สภาพแวดล้อม ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ Multiple Correlation Coefficients ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในรูปของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ Correlation matrix ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ Multiple Correlation Coefficients ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในรูปของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ Correlation matrix

ตัวแปร		x1	x2	x3	x4	x5	x6	y
x1	r	-	.576(**)	.433(**)	.557(**)	.550(**)	.449(**)	.623(**)
x2	r	.-	-	.684(**)	.685(**)	.701(**)	.520(**)	.725(**)
x3	r	-	-	-	.689(**)	.677(**)	.585(**)	.698(**)
x4	r	-	-	-	-	.719(**)	.581(**)	.714(**)
x5	r	-	-	-	-	-	.631(**)	.717(**)
x6	r	-	-	-	-	-	-	.630(**)
y	r	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ Multiple Correlation Coefficients ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการ สภาพแวดล้อม ซึ่งพบว่าไม่มีตัวแปรพยากรณ์ ใดที่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองสูง เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ทุกคู่มีค่าระหว่าง .433 - .719 โดย ตัวแปรต้นคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ด้านความสะดวกในการบริการ (X5) กับ ด้านระยะเวลาบริการ (X4) ( $r=.719$ ) อย่างไรก็ตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $r$  พบว่ามีค่าไม่เกินขีดตกลงของการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Multiple linear regression analysis ( $r \leq .80$ ) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐศิลป์, 2546) ตัวแปรทั้งหมดจึงเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3. ทำการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ Multiple linear regression โดยเลือกแบบวิธี Enter ผลการวิเคราะห์ปรากฏ ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 แสดงลำดับตัวแปรพยากรณ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตัวแปร Multiple linear regression

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S.E.	Beta		
1. ค่าคงที่ (Constant)	.026	.118		.221	.825
2. ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	.178	.031	.198	5.670**	.000
3. ด้านระบบบริการ	.206	.043	.211	4.801**	.000
4. ด้านสภาพแวดล้อม	.174	.039	.189	4.427**	.000
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	.138	.042	.145	3.248**	.001
6. ด้านระยะเวลาบริการ	.132	.046	.130	2.837**	.005
7. ด้านความสะดวกในการบริการ	.143	.034	.154	4.196**	.000

Constant=.026, R=.838, R<sup>2</sup>=.702, F=161.891

หมายเหตุ \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 25 พบว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้าไปในสมการพยากรณ์การความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม คือ ด้านระบบบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลาบริการ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ .206, .178, .174, .143, .138 และ .132 ตามลำดับ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ .211, .198, .189, .154, .145 และ .130 ตามลำดับ ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้

ร้อยละ 70.20 ( $R^2=.702$ ,  $F=161.891$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้

#### สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .026 + .206 (\text{ด้านระบบบริการ}) + .178 (\text{ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่}) + .174 (\text{ด้านสภาพแวดล้อม}) + .143 (\text{ด้านความสะดวกในการบริการ}) + .138 (\text{ด้านคุณภาพการให้บริการ}) + .132 (\text{ด้านระยะเวลาบริการ})$$

#### สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .211 (\text{ด้านระบบบริการ}) + .198 (\text{ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่}) + .189 (\text{ด้านสภาพแวดล้อม}) + .154 (\text{ด้านความสะดวกในการบริการ}) + .145 (\text{ด้านคุณภาพการให้บริการ}) + .130 (\text{ด้านระยะเวลาบริการ})$$

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบปลายเปิด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 20.71 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 420 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นสรุปเรียบเรียงถ้อยคำใหม่ เพื่อให้เกิดความชัดเจน รายละเอียดได้เรียงลำดับจากความสำคัญมากไปหาน้อย ดังนี้

ตารางที่ 26 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ	
1. ควรมีการขยายเวลาชำระค่าเทอมโดยไม่เสียค่าปรับ	29
2. ควรมีการปรับปรุงความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับการใช้งาน	18
3. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์	10



ข้อเสนอแนะ	จำนวน
4. ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับการนั่งรอรับบริการ	8
5. ควรเพิ่มวัสดุ อุปกรณ์ ในการกรอกคำร้องเพื่อติดต่อขอรับบริการ	6
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมียิ้มแย้ม แจ่มใส	6
7. ควรเปิด – ปิด การให้บริการอย่างตรงเวลา	4
8. ควรมีบัตรคิวในการติดต่อขอรับบริการทุกครั้ง	3
9. ควรมีช่องทางในการแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัย เกี่ยวกับงานบริการ	1
10. ควรเพิ่มช่องทางบริการตอบคำถามผ่านระบบสารสนเทศ	1
11. ควรมีระบบข้อความ SMS ในการแจ้งเดือนสถานะปัจจุบันของนักศึกษา	1
รวม	87

จากตาราง 25 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการได้แก่ ควรมีการขยายเวลาชำระค่าเทอมโดยไม่เสียค่าปรับ มีการปรับปรุงความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับการใช้งาน เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหน้าเคาร์เตอร์อย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมียิ้มแย้ม แจ่มใส มีการเปิด – ปิด การให้บริการอย่างตรงเวลา และควรมีบัตรคิวในการติดต่อขอรับบริการทุกครั้ง จัดให้มีเก้าอี้สำหรับการนั่งรอรับบริการ วัสดุ/อุปกรณ์ ในการกรอกคำร้องเพื่อติดต่อขอรับบริการให้เพียงพอ ตลอดจนเพิ่มช่องทางในการแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัย เกี่ยวกับงานบริการ และบริการตอบคำถามผ่านระบบสารสนเทศ หรือมีระบบข้อความ SMS ในการแจ้งเดือนสถานะภาพของนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาสามารถทราบถึงสถานภาพของตนเองในปัจจุบัน