

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	สถิติเปรียบเทียบตัวแปรอิสระ 2 ตัว
F	แทน	สถิติทดสอบความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ 3 ตัวขึ้นไป
P	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศ และคณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1.1 ชาย	134	38.61
1.2 หญิง	213	61.39
รวม	347	100.00
<b>2. คณะที่ศึกษา</b>		
2.1 คณะครุศาสตร์	71	20.46
2.2 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	74	21.33
2.3 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	84	24.21
2.4 คณะวิทยาการจัดการ	75	21.61
2.5 คณะเทคโนโลยีการเกษตร	43	12.39
รวม	347	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษาภาคปกติชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คิดเป็นร้อยละ 61.39 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 38.61 พิจารณาตามคณะที่กำลังศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ศึกษาในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24.21 รองลงมาเรียนที่คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.61 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33 คณะครุศาสตร์ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.46 และ คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.39

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.26	0.86	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.44	0.88	ปานกลาง
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.50	0.86	ปานกลาง
4. ด้านระยะเวลาดำเนินงาน	3.34	0.86	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.52	0.85	มาก
รวม	3.41	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ ; S.D. = 0.86) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.52$ ; S.D. = 0.85) ด้านคุณภาพของการบริการ ( $\bar{X} = 3.50$ ; S.D. = 0.86) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.44$ ; S.D. = 0.88) ด้านระยะเวลาดำเนินการ ( $\bar{X} = 3.34$ ; S.D. = 0.86) และด้านความสะดวกที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.26$ ; S.D. = 0.86)

ตารางที่ 4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งในการให้บริการมีความสะดวก ในการติดต่อ	3.46	0.88	ปานกลาง
2. สถานที่ให้บริการสะอาด	3.42	0.79	ปานกลาง
3. สถานที่ให้บริการหาง่าย	3.55	0.89	มาก
4. สถานที่จอดรถมีพอเพียง	3.34	0.89	ปานกลาง
5. ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนมองเห็นง่าย	3.10	0.84	ปานกลาง
6. ห้องน้ำสะอาด	3.04	0.81	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.10	0.91	ปานกลาง
8. วัสดุให้บริการนักศึกษามีเพียงพอ	3.08	0.89	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.26</b>	<b>0.86</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$  ; S.D. = 0.86) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ สถานที่ให้บริการหาง่าย ( $\bar{X} = 3.55$  ; S.D. = 0.84) สถานที่ตั้งในการให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ ( $\bar{X} = 3.46$  ; S.D. = 0.88) สถานที่ให้บริการสะอาด ( $\bar{X} = 3.42$  ; S.D. = 0.79) สถานที่จอดรถมีพอเพียง ( $\bar{X} = 3.34$  ; S.D. = 0.79) ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนมองเห็นง่าย ( $\bar{X} = 3.10$  ; S.D. = 0.84) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.10$  ; S.D. = 0.91) วัสดุให้บริการนักศึกษามีเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.08$  ; S.D. = 0.89) และห้องน้ำสะอาด ( $\bar{X} = 3.04$  ; S.D. = 0.81)

ตารางที่ 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักศึกษา  
เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเอาใจใส่ในการ ให้บริการ	3.38	0.89	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.44	0.91	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.28	0.93	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดสุภาพในการให้บริการ	3.51	0.90	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.15	0.93	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ	3.95	0.84	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง	3.39	0.83	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการครบทุกขั้นตอน	3.45	0.84	ปานกลาง
รวม	3.44	0.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{X} = 3.44$  ; S.D. = 0.88) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ  
และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย  
คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ( $\bar{X} = 3.95$  ; S.D. = 0.84) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดสุภาพในการให้บริการ  
( $\bar{X} = 3.51$  ; S.D. = 0.90) เจ้าหน้าที่ให้บริการครบทุกขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.45$  ; S.D. = 0.84)  
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.44$  ; S.D. = 0.91) เจ้าหน้าที่ให้บริการ  
อย่างเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 3.39$  ; S.D. = 0.83) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเอาใจใส่ในการให้บริการ  
( $\bar{X} = 3.38$  ; S.D. = 0.89) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 3.28$  ; S.D. = 0.93)  
และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.15$  ; S.D. = 0.93)

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักศึกษา  
เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
ด้านคุณภาพของการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านคุณภาพของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ให้บริการด้วยความยุติธรรม	3.56	0.89	มาก
2. การอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาที่มา ติดต่อกระทำอย่างเสมอภาคกัน	3.46	0.90	ปานกลาง
3. การให้บริการมีระบบที่ดี	3.44	0.81	ปานกลาง
4. การให้บริการงานถูกต้องทุกครั้ง	3.52	0.83	มาก
5. ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.68	0.87	มาก
6. ให้บริการมาตรฐานเดียวกัน	3.64	0.87	มาก
7. ให้บริการอย่างคล่องตัว	3.19	0.88	ปานกลาง
รวม	3.50	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$  ; S.D. = 0.86) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 3.68$  ; S.D. = 0.87) ให้บริการยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.56$  ; S.D. = 0.89) ให้บริการมาตรฐานเดียวกัน ( $\bar{X} = 3.64$  ; S.D. = 0.87) การให้บริการงานถูกต้องทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.52$  ; S.D. = 0.83) การอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาที่มาติดต่อกระทำอย่างเสมอภาคกัน ( $\bar{X} = 3.46$  ; S.D. = 0.90) การให้บริการอย่างเป็นระบบที่ดี ( $\bar{X} = 3.44$  ; S.D. = 0.81) และ ให้บริการอย่างคล่องตัว ( $\bar{X} = 3.19$  ; S.D. = 0.88)

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักศึกษา  
เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
ด้านระยะเวลาดำเนินงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านระยะเวลาดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.51	0.83	มาก
2. มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.51	0.84	มาก
3. ให้บริการเสร็จตามเวลาที่กำหนดทุกครั้ง	3.17	0.89	ปานกลาง
4. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.35	0.85	ปานกลาง
5. การประสานงานมีความสะดวก	3.32	0.90	ปานกลาง
6. การแก้ปัญหา มีความรวดเร็ว	3.17	0.90	ปานกลาง
รวม	3.34	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ; S.D. = 0.86) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.51$ ; S.D. = 0.83) มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.51$ ; S.D. = 0.84) มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.35$ ; S.D. = 0.85) และการประสานงานมีความสะดวก ( $\bar{X} = 3.32$ ; S.D. = 0.90) ให้บริการเสร็จตามเวลาที่กำหนดทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.17$ ; S.D. = 0.89) และการแก้ปัญหา มีความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.17$ ; S.D. = 0.90)

ตารางที่ 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักศึกษา  
เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เอกสารคำร้องในการขอรับบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.51	0.75	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การบริการตามสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง	3.34	0.86	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการ	3.60	0.82	มาก
4. มีการให้บริการหลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต	3.52	0.93	มาก
5. สามารถตรวจสอบข้อมูลในการรับบริการได้รวดเร็ว	3.39	0.90	ปานกลาง
6. ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้อง	3.58	0.84	มาก
7. ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย	3.68	0.82	มาก
8. การค้นหาข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก	3.54	0.92	มาก
รวม	3.52	0.85	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$  ; S.D. = 0.85) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ( $\bar{X} = 3.68$ ; S.D. = 0.82) เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.60$  ; S.D. = 0.82) และข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.58$  ; S.D. = 0.84) การค้นหาข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก ( $\bar{X} = 3.54$  ; S.D. = 0.92) มีการให้บริการหลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.52$  ; S.D. = 0.93) เอกสารคำร้องในการขอรับบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.51$  ; S.D. = 0.75) สามารถตรวจสอบข้อมูลในการรับบริการได้รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.39$ ) และมีการประชาสัมพันธ์การบริการตามสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.34$ ; S.D. = 0.86)



ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีเพศ และคณะที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน

การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.18	0.67	3.29	0.59	5.333	.022*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.30	0.79	3.49	0.67	6.075	.014*
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.40	0.78	3.53	0.66	3.781	.053
4. ด้านระยะเวลาดำเนินงาน	3.21	0.82	3.42	0.68	4.615	.032*
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.34	0.78	3.53	0.63	5.776	.017*
รวม	3.29	0.77	3.45	0.65	8.237	.004*

จากตารางที่ 9 พบว่า นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาดำเนินงาน และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษา

การให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม	คณะที่กำลังศึกษา										F	p
	ครุศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีการเกษตร			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.22	0.74	3.25	0.59	3.19	0.54	3.37	0.59	3.52	0.26	1.404	.232
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.43	0.78	3.51	0.61	3.32	0.79	3.49	0.63	3.83	0.38	1.697	.150
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.53	0.74	3.56	0.65	3.41	0.72	3.46	0.68	3.92	0.39	1.371	.244
4. ด้านระยะเวลาดำเนินงาน	3.34	0.77	3.50	0.69	3.25	0.70	3.36	0.74	3.73	0.33	1.907	.109
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.55	0.69	3.56	0.66	3.32	0.74	3.49	0.59	3.79	0.46	2.361	.053
โดยรวม	3.41	0.74	3.48	0.64	3.30	0.70	3.43	0.65	3.76	0.36	1.902	.110

จากตารางที่ 10 พบว่า นักศึกษาจำแนกตามคณะที่กำลังศึกษา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 11 ความถี่ของข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ควรทำความสะอาดและรักษาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ	45
2. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	39
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	33
4. การให้บริการแต่ละครั้งควรให้เสร็จตามวันเวลาและถูกต้อง	27
5. ควรมีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารให้ทั่วถึง	15
6. ควรมีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	11
7. ควรมีรายการทางสถานีวิทยุของมหาวิทยาลัย	9

จากตารางที่ 11 จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ควรทำความสะอาดและรักษาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ (45)
2. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง (39)
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (33)
4. การให้บริการแต่ละครั้งควรให้เสร็จตามวันเวลาและถูกต้อง (27)
5. ควรมีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารให้ทั่วถึง (15)
6. ควรมีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย (11)
7. ควรมีรายการทางสถานีวิทยุของมหาวิทยาลัย (9)