**บทที่ 4**

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิจัย เรื่อง “กระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดระนอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ได้กำหนดวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง 2) เพื่อเปรียบเทียบกระบวนทัศน์การบิรหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับหลักสูตรที่ศึกษา 3) เพื่อแสวงหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการนักศึกษาของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ตามบทบาทสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหารศูนย์ และอาจารย์ จำนวน 15 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 51 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 71 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง 137 คนและได้กำหนดการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

**ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไป**

ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถานภาพส่วนบุคคล และข้อมูลทั่วไป ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ตอนที่ 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไป

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **สถานภาพส่วนบุคคล** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| **เพศ** |
| ชาย | 55 | 40.15 |
| หญิง | 82 | 59.85 |
| **รวม** | **137** | **100** |
| **อายุ** |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 30 | 21.90 |
| 26-30 ปี | 38 | 27.74 |
| 31-35 ปี | 26 | 18.98 |
| 36-40 ปี | 22 | 16.06 |
| 41-45 ปี | 16 | 11.68 |
| 46 ปีขึ้นไป | 5 | 3.64 |
| **รวม** | **137** | **100** |

ตอนที่ 4.1 (ต่อ)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **สถานภาพส่วนบุคคล** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| **ระดับหลักสูตรที่ศึกษา** |
| ปริญญาตรี | 51 | 37.23 |
| ปริญญาโท | 71 | 62.77 |
| **รวม** | **137** | **100** |
| **ภูมิลำเนาเดิม** |
| ภาคใต้ | 126 | 91.97 |
| ภาคกลาง | 9 | 8.03 |
| **รวม** | **137** | **100** |
| **หน่วยงานที่เข้ารับบริการ** |
| หน่วยงานบริหารงานทั่วไป | 40 | 29.20 |
| หน่วยงานอาคารสถานที่ | 29 | 21.17 |
| หน่วยงานห้องสมุด | 68 | 49.63 |
| **รวม** | **137** | **100** |

ในด้านเพศ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็น ชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 40.15 และเป็นเพศหญิง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 59.85

ในด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 อายุ 26-30 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.74 อายุ 31-35 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18.98 อายุ 36-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.98 อายุ 41-45 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.38 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64

ในด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามศึกษาอยู่ในหลักสูตรระดับปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 37.23 และระดับปริญญาโท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 62.77

ในด้านภูมิลำเนาเดิม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในภาคใต้ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 91.97 และภาคกลาง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.03

ในด้านหน่วยงานที่เข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามใช้บริการหน่วยงานบริหารงานทั่วไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 หน่วยงานอาคารสถานที่ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.17 และหน่วยงานห้องสมุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 49.63

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ในด้านความพึงพอใจของนักศึกษา ด้านบทบาทหน้าที่ในการให้บริการ ด้านการสร้างระบบการกำกับดูแลโดยหลักธรรมาภิบาล และด้านการมุ่งสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูง**

ตารางที่ 4.2 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์จังหวัดระนองในภาพรวม 4 ด้าน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ความคิดเห็น** | $$\overbar{x}$$ | **S.D.** |
|
| ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการ | 3.82 | .709 |
| ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง | 3.68 | .754 |
| ด้านการสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาล | 3.63 | .742 |
| ด้านการมุ่งสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูง | 3.70 | .597 |
| **รวม** | **3.71** | **.692** |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์จังหวัดระนองในภาพรวม 4 ด้าน อภิปรายได้ดังนี้

ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการ เฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\overbar{X}$ = 3.71, S.D. = .692)

ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overbar{X}$ = 3.82, S.D. = .709)

ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนองอยู่ในระดับมาก ($\overbar{X}$ = 3.68, S.D. = .754)

ด้านการสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมาก ($\overbar{X}$ = 3.63, S.D. = .742)

ด้านการมุ่งสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูง อยู่ในระดับมาก ($\overbar{X}$ = 3.70, S.D. = .597)

ตารางที่ 4.3 แสดงความคิดเห็นในด้านความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการจังหวัดระนอง

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านความพึงพอใจของนักศึกษา****ต่อคุณภาพการให้บริการ** | $$\overbar{x}$$ | **S.D.** | **ระดับ** | **อันดับ** |
| 1. สามารถเข้าถึงกระบวนการบริการได้ง่าย ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน
 | 3.79 | .669 | มาก | 5 |
| 1. ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของกิจกรรมแต่ละขั้นตอนตามที่ประกาศให้ทราบ
 | 3.72 | .665 | มาก | 7 |
| 1. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ
 | 3.96 | .764 | มาก | 2 |
| 1. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำที่ตรงประเด็น
 | 3.86 | .706 | มาก | 4 |

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านความพึงพอใจของนักศึกษา****ต่อคุณภาพการให้บริการ** | $$\overbar{x}$$ | **S.D.** | **ระดับ** | **อันดับ** |
| 1. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายเหมาะสม และรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการ
 | 3.91 | .676 | มาก | 3 |
| 1. มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติงาน ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
 | 3.91 | .749 | มาก | 3 |
| 1. ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม เสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ
 | 4.06 | .762 | มาก | 1 |
| 1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ เช่น เว็บบอร์ด โดยเทคโนโลยีเหมาะสม
 | 3.74 | .800 | มาก | 6 |
| 1. ผู้รับบริการมีโอกาสประเมินผลการให้บริการของผู้ให้บริการในทันที ด้วยรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสม
 | 3.45 | 1.002 | ปานกลาง | 8 |

ตารางที่ 4.4 แสดงความคิดเห็นในด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษา****จังหวัดระนอง** | $$\overbar{x}$$ | **S.D.** | **ระดับ** | **อันดับ** |
| 1. การประชาสัมพันธ์ด้านการเรียนการสอน ข้อมูลแผนการเรียน ข้อมูลปฏิทินกิจกรรมวิชาการอย่างเป็นระบบ สม่ำเสมอ และต่อเนื่อง
 | 3.50 | .817 | มาก | 8 |
| 1. การจัดบริการด้านอาคาร สถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องสมุด และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นไปอย่างเหมาะสม
 | 3.55 | .815 | มาก | 6 |
| 1. บรรยากาศและสภาพแวดล้อม มีความเหมาะสมกับการเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นมากน้อยเพียงใด
 | 3.79 | .760 | มาก | 2 |
| 1. มีกิจกรรมการบริการทางวิชาการแก่สังคมและชุมชนท้องถิ่น ในแต่ละปีการศึกษามากน้อยเพียงใด
 | 3.52 | .727 | มาก | 7 |

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษา****จังหวัดระนอง** | $$\overbar{x}$$ | **S.D.** | **ระดับ** | **อันดับ** |
| 1. มีกิจกรรมการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาในแต่ละปีการศึกษามากน้อยเพียงใด
 | 3.64 | .804 | มาก | 5 |
| 1. มีกิจกรรมทางวิชาการ ด้านการวิจัย และการนำเสนอบทความทางวิชาการ ให้แก่นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง มากน้อยเพียงใด
 | 3.72 | .826 | มาก | 3 |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ เอกลักษณ์ ของมหาวิทยาลัย และของศูนย์ให้การศึกษาฯ ต่อสาธารณะอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มากน้อยเพียงใด
 | 3.67 | .899 | มาก | 4 |
| 1. ท่านคาดหวังว่าในอนาคตศูนย์ให้การศึกษาระนอง จะสามารถสร้างความศรัทธา เลื่อมใส แก่สาธารณะ ประชาชน ผู้ปกครอง นักศึกษา ได้ในระดับใด
 | 4.00 | .765 | มาก | 1 |

ตารางที่ 4.5 แสดงความคิดเห็นในด้านการสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาล

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านการสร้างระบบการกำกับดูแล** **โดยหลักธรรมาภิบาล** | $$\overbar{x}$$ | **S.D.** | **ระดับ** | **อันดับ** |
| 1. การบริหารงบประมาณ เกิดความโปร่งใส และซื่อสัตย์ สุจริต ในระดับใด
 | 3.66 | .659 | มาก | 5 |
| 1. การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างประหยัด คุ้มค่า เกิดประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด
 | 3.71 | .588 | มาก | 4 |
| 1. การบริหารงานและการปฏิบัติงานมีการเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลบางกลุ่ม มากน้อยเพียงใด
 | 3.52 | .795 | มาก | 7 |
| 1. บุคลากรของหน่วยงานมีการถ่ายทอดพฤติกรรมการทำงานที่ดี การมีคุณธรรม จริยธรรม และความซื่อสัตย์สุจริตแก่กันและกัน มากน้อยเพียงใด
 | 3.81 | .753 | มาก | 2 |
| 1. หน่วยงานมีมาตรการที่เหมาะสมในการจัดการกับเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรับผิดชอบต่องาน มากน้อยเพียงใด
 | 3.96 | .725 | มาก | 1 |

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. บุคลากรของหน่วยงานมีการใช้อำนาจหน้าที่ เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเอง และพวกพ้องมากน้อยเพียงใด
 | 3.55 | 1.038 | มาก | 6 |
| 1. บุคลากรของหน่วยงานมีความเกี่ยวข้องกับบริษัท ห้างร้าน หรือผู้ประกอบการ โดยมีผลประโยชน์ร่วมกัน มากน้อยเพียงใด
 | 3.38 | 1.017 | มาก | 8 |
| 1. แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตคอรับชั่นในหน่วยงาน ถูกนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม มากน้อยเพียงใด
 | 3.72 | .761 | มาก | 3 |

ตารางที่ 4.6 แสดงความคิดเห็นในด้านการมุ่งสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูง

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านการมุ่งสู่องค์การ****ที่มีสมรรถนะสูง** | $$\overbar{x}$$ | **S.D.** | **ระดับ** | **อันดับ** |
| 1. การสรรหาบุคคลเข้าสู่องค์การในหน่วยงานของท่าน มีการเชื่อมโยงกับระบบอุปถัมภ์ เส้นสาย ผลประโยชน์แอบแฝง มากน้อยเพียงใด
 | 2.49 | .598 | น้อย | 1 |
| 1. หน่วยงานของท่าน มีระบบการธำรงรักษา คนดี คนเก่ง และการเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรอย่างต่อเนื่องเพียงใด
 | 3.79 | .609 | มาก | 6 |
| 1. หน่วยงานของท่านมีระบบการพัฒนาบุคลากร การคัดเลือกบุคคลเข้าสู่การประชุมสัมมนา การศึกษาดูงาน การให้ทุนการศึกษา หรือฝึกอบรม อย่างโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด
 | 3.89 | .661 | มาก | 3 |
| 1. หน่วยงานของท่านมีระบบการตรวจสอบ การใช้จ่ายงบประมาณ การรายงานการใช้จ่ายเงินอย่างถูกต้อง โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด
 | 3.86 | .681 | มาก | 4 |
| 1. หน่วยงานของท่านมีระบบการป้องกัน และปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงบประมาณให้เกิดประโยชน์ คุ้มค่า และประหยัด มากน้อยเพียงใด
 | 3.81 | .600 | มาก | 5 |
| 1. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญและเพิ่มคุณค่าให้กับบุคลากรประจำการหลักอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง เพียงใด
 | 3.89 | .607 | มาก | 3 |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. หน่วยงานของท่านมีการอธิบายวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ และสื่อสารกับบุคลากรในองค์การอย่างชัดเจน และทั่วถึงเพียงใด
 | 3.96 | .693 | มาก | 2 |
| 1. หน่วยงานของท่านมีการเตรียมความพร้อมด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องเพียงใด
 | 3.86 | .706 | มาก | 4 |
| 1. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสาร อธิบายภาระงาน กำหนดเป้าหมาย ติดตามผล และร่วมแก้ปัญหาอย่างชัดเจน เป็นระบบมากน้อยเพียงใด
 | 3.76 | .652 | มาก | 7 |
| 1. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูงจริงหรือไม่ หรือควรอยู่ในสมรรถนะระดับใด
 | 3.67 | .654 | มาก | 8 |

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์จังหวัดระนองของผู้ให้ข้อมูลในภาพรวมของนักศึกษา ศูนย์จังหวัดระนอง**

1. ด้านความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านคุณภาพการบริหารของศูนย์จังหวัดระนอง
2. การเพิ่มหลักสูตรระดับปริญญาตรี ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ
3. การจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นภาคพิเศษ ตามความต้องการของนักศึกษาและตลาดแรงงาน
4. การเปิดสอนภาคพิเศษตามหลักสูตรระดับปริญญาโท ในสาขาวิชาที่ตรงกับความต้องการของท้องถิ่น
5. การจัดหลักสูตรการฝึกอบรม สำหรับบุคลากรประจำการของภาคราชการ และภาคเอกชน ในสาขาที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด
6. ผลผลิตทางการศึกษาของศูนย์จังหวัดระนอง ควรจะมีคุณภาพมาตรฐานเท่ากับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
7. ผู้บริหารและบุคลากรประจำศูนย์จังหวัดระนอง ควรจะมีกิจกรรมเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปกครอง นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง
8. ด้านบทบาทของศูนย์จังหวัดระนองที่มีต่อการอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาเพิ่มเติมดังนี้
9. การบริการฐานข้อมูลสวนสุนันทาไว้ในห้องสมุดประจำศูนย์จังหวัดระนอง
10. จัดบริการห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา
11. จัดบริการศูนย์คอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา
12. จัดบริการศูนย์อาหารบริเวณชั้นล่างของอาคารอเนกประสงค์ เพื่อบริการนักศึกษาภาคปกติ และภาคพิเศษ
13. จัดบริการข้อมูลด้านโภชนาการเพื่อบริการนักศึกษา ผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไป
14. ด้านการสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาล ควรเพิ่มเติมดังนี้
15. ควรกำหนดสถานภาพของศูนย์จังหวัดระนองให้ชัดเจน และมี่แผนพัฒนาศูนย์ในอนาคต
16. ควรมีคณะกรรมการประจำศูนย์จังหวัดระนอง โดยมีประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมพิเศษ
17. ควรจัดระบบและกระบวนการสื่อสารระหว่างศูนย์จังหวัดระนองกับนักศึกษา
18. ศูนย์จังหวัดระนองควรมีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ปัญหาการทุจริตคอรับชั่น ร่วมกับจังหวัดระนอง
19. ศูนย์จังหวัดระนอง ควรนำหลักธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติ และสนับสนุนการค้นคว้าวิจัยที่สนับสนุนหลักธรรมาภิบาล
20. ศูนย์จังหวัดระนองควรปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพให้เกิดประโยชน์ส่วนรวมและนักศึกษาเพิ่มเติมอย่างไร
21. ควรมีการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาอย่างต่อเนื่อง
22. ควรจัดกิจกรรมในบทบาทสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นร่วมกับส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระนอง
23. ศูนย์จังหวัดระนอง ควรมีระบบสร้างความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า และศิษย์ปัจจุบันในลักษณะเครือข่ายที่ชัดเจน
24. นักศึกษาศูนย์จังหวัดระนอง ควรมีส่วนร่วมกิจกรรมตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งในกิจกรรมส่วนกลางของมหาวิทยาลัย และกิจกรรมของศูนย์จังหวัดระนอง

**การทดสอบสมมติฐานการวิจัย**

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ตามที่กำหนดไว้คือ ระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนองแตกต่างกันตามผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับหลักสูตรที่ศึกษา

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความคิดเห็น** | **ระดับหลักสูตรที่ศึกษา** | $$\overline{x}$$ | **S.D.** | **t** | **p-value** |
|
| ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการ | ปริญญาตรี | 4.52 | .401 | 3.731\* | .058 |
| ปริญญาโท | 3.41 | .493 |
| ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง | ปริญญาตรี | 4.41 | .414 | 1.432\* | .514 |
| ปริญญาโท | 3.24 | .540 |
| ด้านการสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาล | ปริญญาตรี | 4.35 | .402 | 2.054\* | .157 |
| ปริญญาโท | 3.20 | .541 |
| ด้านการมุ่งสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูง | ปริญญาตรี | 4.23 | .394 | 2.421\* | .125 |
| ปริญญาโท | 3.38 | .455 |
| โดยรวม | ปริญญาตรี | 4.38 | .396 | 1.318\* | .256 |
| ปริญญาโท | 3.31 | .492 |

**\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05**

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับหลักสูตรที่ศึกษา โดยใช้สถิติทดสอบที t-test พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษาที่ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรี มีกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง แตกต่างจากนักศึกษาที่ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่า p-value เท่ากับ .256