

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง “กระบวนการทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดระนอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ได้กำหนดวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง 2) เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง 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
<b>เพศ</b>		
ชาย	55	40.15
หญิง	82	59.85
<b>รวม</b>	<b>137</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
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
<b>รวม</b>	<b>137</b>	<b>100</b>

## ตอนที่ 4.1 (ต่อ)

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

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 และด้านการมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง

ตารางที่ 4.2 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์จังหวัดระนองในภาพรวม 4 ด้าน

ความคิดเห็น	$\bar{x}$	S.D.
ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการ	3.82	.709
ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง	3.68	.754
ด้านการสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาล	3.63	.742
ด้านการมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง	3.70	.597
<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>.692</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์จังหวัดระนองในภาพรวม 4 ด้าน อภิปรายได้ดังนี้

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

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

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

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

ด้านการมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = .597)

ตารางที่ 4.3 แสดงความคิดเห็นในด้านความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการจังหวัดระนอง

ด้านความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อคุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. สามารถเข้าถึงกระบวนการบริการได้ง่าย ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	3.79	.669	มาก	5
2. ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีแผนภูมิแสดง ระยะเวลาแล้วเสร็จของกิจกรรมแต่ละขั้นตอน ตามที่ประกาศให้ทราบ	3.72	.665	มาก	7
3. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง มีความ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	3.96	.764	มาก	2
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำที่ตรงประเด็น	3.86	.706	มาก	4

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

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

ตารางที่ 4.4 แสดงความคิดเห็นในด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง

ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดระนอง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
10. การประชาสัมพันธ์ด้านการเรียนการสอน ข้อมูลแผนการเรียน ข้อมูลปฏิทินกิจกรรม วิชาการอย่างเป็นระบบ สม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	3.50	.817	มาก	8
11. การจัดบริการด้านอาคาร สถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องสมุด และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นไปอย่างเหมาะสม	3.55	.815	มาก	6
12. บรรยากาศและสภาพแวดล้อม มีความเหมาะสมกับการเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นมากขึ้นเพียงใด	3.79	.760	มาก	2
13. มีกิจกรรมการบริการทางวิชาการแก่สังคม และชุมชนท้องถิ่น ในแต่ละปีการศึกษามากน้อยเพียงใด	3.52	.727	มาก	7

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดระนอง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
14. มีกิจกรรมการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ท้องถิ่น ตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาในแต่ ละปีการศึกษามากน้อยเพียงใด	3.64	.804	มาก	5
15. มีกิจกรรมทางวิชาการ ด้านการวิจัย และการ นำเสนอบทความทางวิชาการ ให้แก่นักศึกษา ทราบอย่างทั่วถึง มากน้อยเพียงใด	3.72	.826	มาก	3
16. มีการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ เอกลักษณ์ ของมหาวิทยาลัย และของศูนย์ให้การศึกษาฯ ต่อ สาธารณชนอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มากน้อย เพียงใด	3.67	.899	มาก	4
17. ท่านคาดหวังว่าในอนาคตศูนย์ให้การศึกษา ระนอง จะสามารถสร้างความศรัทธา เลื่อมใส แก่ สาธารณชน ประชาชน ผู้ปกครอง นักศึกษา ได้ใน ระดับใด	4.00	.765	มาก	1

ตารางที่ 4.5 แสดงความคิดเห็นในด้านการสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาล

ด้านการสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาล	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
18. การบริหารงบประมาณ เกิดความโปร่งใส และซื่อสัตย์ สุจริต ในระดับใด	3.66	.659	มาก	5
19. การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างประหยัด คุ้มค่า เกิดประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด	3.71	.588	มาก	4
20. การบริหารงานและการปฏิบัติงานมีการเอื้อ ประโยชน์ต่อบุคคลบางกลุ่ม มากน้อยเพียงใด	3.52	.795	มาก	7
21. บุคลากรของหน่วยงานมีการถ่ายทอด พฤติกรรมการทำงานที่ดี การมีคุณธรรม จริยธรรม และความซื่อสัตย์สุจริตแก่กันและกัน มากน้อยเพียงใด	3.81	.753	มาก	2
22. หน่วยงานมีมาตรการที่เหมาะสมในการ จัดการกับเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรับผิดชอบต่องาน มากน้อยเพียงใด	3.96	.725	มาก	1

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

23. บุคลากรของหน่วยงานมีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเอง และพวกพ้องมากน้อยเพียงใด	3.55	1.038	มาก	6
24. บุคลากรของหน่วยงานมีความเกี่ยวข้องกับบริษัท ห้างร้าน หรือผู้ประกอบการ โดยมีผลประโยชน์ร่วมกัน มากน้อยเพียงใด	3.38	1.017	มาก	8
25. แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงาน ถูกนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม มากน้อยเพียงใด	3.72	.761	มาก	3

ตารางที่ 4.6 แสดงความคิดเห็นในด้านการมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง

ด้านการมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
26. การสรรหาบุคคลเข้าสู่องค์กรในหน่วยงานของท่าน มีการเชื่อมโยงกับระบบอุปถัมภ์ เส้นสาย ผลประโยชน์แอบแฝง มากน้อยเพียงใด	2.49	.598	น้อย	1
27. หน่วยงานของท่าน มีระบบการดำรงรักษาคนดี คนเก่ง และการเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรอย่างต่อเนื่องเพียงใด	3.79	.609	มาก	6
28. หน่วยงานของท่านมีระบบการพัฒนาบุคลากร การคัดเลือกบุคคลเข้าสู่การประชุมสัมมนา การศึกษาดูงาน การให้ทุนการศึกษา หรือฝึกอบรม อย่างโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	3.89	.661	มาก	3
29. หน่วยงานของท่านมีระบบการตรวจสอบ การใช้จ่ายงบประมาณ การรายงานการใช้จ่ายเงินอย่างถูกต้อง โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	3.86	.681	มาก	4
30. หน่วยงานของท่านมีระบบการป้องกัน และปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงบประมาณให้เกิดประโยชน์ คุ่มค่า และประหยัด มากน้อยเพียงใด	3.81	.600	มาก	5
31. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญและเพิ่มคุณค่าให้กับบุคลากรประจำการหลักอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง เพียงใด	3.89	.607	มาก	3

## ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

32. หน่วยงานของท่านมีการอธิบายวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ และสื่อสารกับบุคลากรใน องค์การอย่างชัดเจน และทั่วถึงเพียงใด	3.96	.693	มาก	2
33. หน่วยงานของท่านมีการเตรียมความพร้อม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์สนับสนุนการ ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพียงใด	3.86	.706	มาก	4
34. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสาร อธิบายภาระ งาน กำหนดเป้าหมาย ติดตามผล และร่วม แก้ปัญหาอย่างชัดเจน เป็นระบบมากน้อยเพียงใด	3.76	.652	มาก	7
35. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านคิดว่าหน่วยงานของ ท่านเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูงจริงหรือไม่ หรือ ควรอยู่ในสมรรถนะระดับใด	3.67	.654	มาก	8

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ จังหวัดระนองของผู้ให้ข้อมูลในภาพรวมของนักศึกษา ศูนย์จังหวัดระนอง

1. ด้านความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านคุณภาพการบริหารของศูนย์จังหวัดระนอง
  - 1) การเพิ่มหลักสูตรระดับปริญญาตรี ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ
  - 2) การจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นภาคพิเศษ ตามความต้องการของนักศึกษาและ ตลาดแรงงาน
  - 3) การเปิดสอนภาคพิเศษตามหลักสูตรระดับปริญญาโท ในสาขาวิชาที่ตรงกับความต้องการของท้องถิ่น
  - 4) การจัดหลักสูตรการฝึกอบรม สำหรับบุคลากรประจำการของภาคราชการ และ ภาคเอกชน ในสาขาที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด
  - 5) ผลผลิตทางการศึกษาของศูนย์จังหวัดระนอง ควรจะมีคุณภาพมาตรฐานเท่ากับ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
  - 6) ผู้บริหารและบุคลากรประจำศูนย์จังหวัดระนอง ควรจะมีกิจกรรมเสริมสร้าง แรงจูงใจให้กับผู้ปกครอง นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง
2. ด้านบทบาทของศูนย์จังหวัดระนองที่มีต่อการอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา เพิ่มเติมดังนี้
  - 1) การบริการฐานข้อมูลสวนสุนันทาไว้ในห้องสมุดประจำศูนย์จังหวัดระนอง
  - 2) จัดบริการห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา
  - 3) จัดบริการศูนย์คอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา

- 4) จัดบริการศูนย์อาหารบริเวณชั้นล่างของอาคารอเนกประสงค์ เพื่อบริการนักศึกษา ภาคปกติ และภาคพิเศษ
- 5) จัดบริการข้อมูลด้านโภชนาการเพื่อบริการนักศึกษา ผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไป
3. ด้านการสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาล ควรเพิ่มเติมดังนี้
  - 1) ควรกำหนดสถานภาพของศูนย์จังหวัดระนองให้ชัดเจน และมีแผนพัฒนาศูนย์ในอนาคต
  - 2) ควรมีคณะกรรมการประจำศูนย์จังหวัดระนอง โดยมีประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมพิเศษ
  - 3) ควรจัดระบบและกระบวนการสื่อสารระหว่างศูนย์จังหวัดระนองกับนักศึกษา
  - 4) ศูนย์จังหวัดระนองควรมีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันร่วมกับจังหวัดระนอง
  - 5) ศูนย์จังหวัดระนอง ควรนำหลักธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติ และสนับสนุนการค้นคว้าวิจัยที่สนับสนุนหลักธรรมาภิบาล
4. ศูนย์จังหวัดระนองควรปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารคุณภาพให้เกิดประโยชน์ส่วนรวมและนักศึกษาเพิ่มเติมอย่างไร
  - 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาอย่างต่อเนื่อง
  - 2) ควรจัดกิจกรรมในบทบาทสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นร่วมกับส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระนอง
  - 3) ศูนย์จังหวัดระนอง ควรมีระบบสร้างความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า และศิษย์ปัจจุบันในลักษณะเครือข่ายที่ชัดเจน
  - 4) นักศึกษาศูนย์จังหวัดระนอง ควรมีส่วนร่วมกิจกรรมตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งในกิจกรรมส่วนกลางของมหาวิทยาลัย และกิจกรรมของศูนย์จังหวัดระนอง

### การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ตามที่กำหนดไว้คือ ระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อกระบวนการจัดการบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนองแตกต่างกันตามผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้



ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบกระบวนการบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัด  
ระนอง จำแนกตามระดับหลักสูตรที่ศึกษา

ความคิดเห็น	ระดับหลักสูตร ที่ศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	t	p-value
ด้านความพึงพอใจของ นักศึกษาต่อคุณภาพการ ให้บริการ	ปริญญาตรี	4.52	.401	3.731*	.058
	ปริญญาโท	3.41	.493		
ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้ การศึกษาจังหวัดระนอง	ปริญญาตรี	4.41	.414	1.432*	.514
	ปริญญาโท	3.24	.540		
ด้านการสร้างระบบการกำกับ ดูแล โดยหลักธรรมาภิบาล	ปริญญาตรี	4.35	.402	2.054*	.157
	ปริญญาโท	3.20	.541		
ด้านการมุ่งสู่องค์กรที่มี สมรรถนะสูง	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 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการบริหารคุณภาพการบริการ  
ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับหลักสูตรที่ศึกษา โดยใช้สถิติทดสอบที่ t-test  
พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษาที่ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรี มีกระบวนการบริหารคุณภาพการ  
บริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง แตกต่างจากนักศึกษาที่ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่า p-value เท่ากับ .256