

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ ผู้วิจัยแจก แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 400 ชุด เมื่อตรวจสอบพบว่าเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้อง ครบถ้วน จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

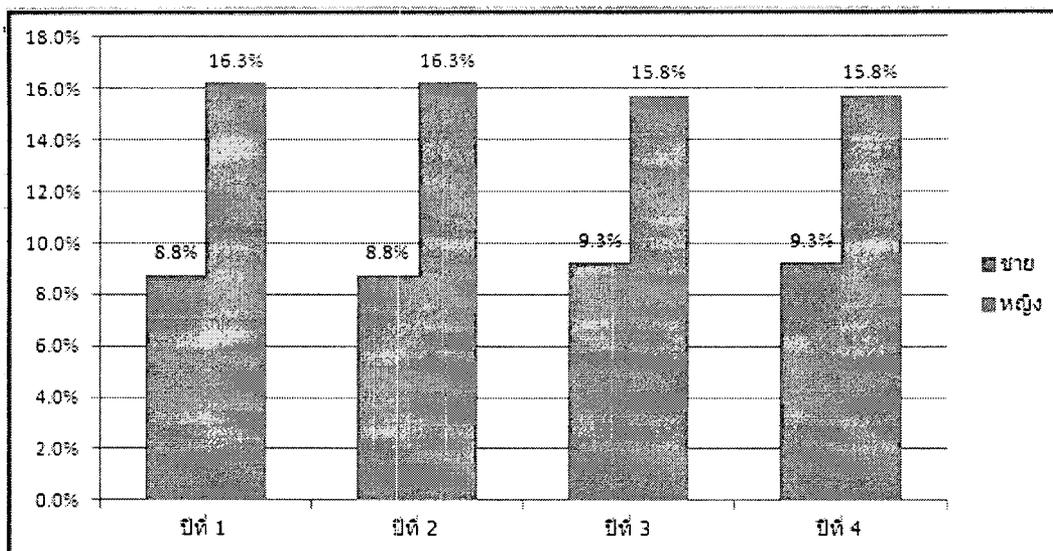
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ และชั้นปีที่ศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	144	36
หญิง	256	64
ชั้นปี		
ปีที่ 1	100	25
ปีที่ 2	100	25
ปีที่ 3	100	25
ปีที่ 4	100	25



ภาพที่ 2 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และระดับชั้นปีที่ศึกษา

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นหญิง จำนวน คิดเป็นร้อยละ ส่วนชายมีเพียง คิดเป็นร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาปีที่ 1-4 มีจำนวนเท่าๆ กัน คือ ปีละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25

จากภาพที่ 2 เมื่อจำแนกตามเพศและชั้นปี พบว่า ในแต่ละชั้นปี ผู้ตอบแบบสอบถามเป็น นักศึกษาหญิงมากกว่านักศึกษา และมีจำนวนใกล้เคียงกันในแต่ละชั้นปี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจที่เป็นแบบ Rating scale 5 ระดับ จำนวน 64 ข้อ วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่ได้กำหนดไว้ในบทที่ 3 แบ่งความพึงพอใจเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านหลักประกัน 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านกายภาพ และ 5) ด้านการดูแลเอาใจใส่ ดังนี้

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	\bar{x}	S.D.	ระดับพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.055	0.924	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	4.128	0.888	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.048	0.864	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม	4.050	0.883	มาก
5. หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	4.045	0.917	มาก
6. การแบ่งส่วนงานและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการชัดเจน	4.048	0.915	มาก
7. บรรยากาศในสำนักงานมีความเหมาะสมเป็นสถานที่ให้บริการ	4.120	0.865	มาก
8. การจัดเก็บเอกสารในสำนักงานอย่างเป็นระบบ	4.315	0.792	มาก
9. อาจารย์สอนและให้คำปรึกษาตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด	4.105	0.846	มาก
10. อาจารย์กำหนดเค้าโครงรายวิชาและอธิบายวัตถุประสงค์ของวิชาที่เรียน	4.148	0.873	มาก
11. อาจารย์อธิบายวิธีการประเมินผลอย่างชัดเจน	4.075	0.898	มาก
12. อาจารย์ใช้วิธีการวัดและการประเมินผลอย่างชัดเจน	4.223	0.883	มาก
13. อาจารย์ยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	4.268	0.760	มาก
ภาพรวม	4.125	0.805	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจ ด้านความน่าเชื่อถือ ในลำดับสูงสุด ได้แก่ “การจัดเก็บเอกสารในสำนักงานอย่างเป็นระบบ” (\bar{X} = 4.315) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ “อาจารย์ยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น” (\bar{X} =4.315) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนคะแนนความพึงพอใจในลำดับต่ำสุด ได้แก่ “หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด” (\bar{X} =4.045) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านหลักประกัน

ด้านหลักประกัน	\bar{X}	S.D.	ระดับพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	4.285	0.781	มาก
2. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.975	0.898	มาก
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลังทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	3.918	0.888	มาก
4. การจัดคิวให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	4.223	0.848	มาก
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.208	0.843	มาก
6. อาจารย์มีความรู้ในวิชาการหลายๆด้านและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในวิชาที่สอนได้	4.253	0.748	มาก
7. อาจารย์มีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนอย่างถ่องแท้	4.280	0.786	มาก
8. อาจารย์มีความตั้งใจและมุ่งมั่นต่อการถ่ายทอดความรู้	3.923	0.913	มาก
9. อาจารย์แนะนำหนังสือและแหล่งค้นคว้า	4.083	0.862	มาก
10. อาจารย์แสดงความสนใจและช่วยในการแก้ปัญหาเมื่อนักศึกษามีปัญหา	4.285	0.788	มาก
11. อาจารย์มีความรู้และสามารถตอบคำถามนักศึกษาได้	4.163	0.814	มาก
12. ผู้สำเร็จจากหลักสูตรสามารถนำไปประกอบอาชีพได้	4.155	0.832	มาก
ภาพรวม	4.146	0.769	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจ ด้านหลักประกัน ในลำดับสูงสุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหน้าที่อย่าง

เคร่งครัด” ($\bar{X}=4.285$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ “อาจารย์แสดงความสนใจและช่วยในการแก้ปัญหาเมื่อนักศึกษามีปัญหา” ($\bar{X}=4.285$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนคะแนนความพึงพอใจในลำดับต่ำสุด ได้แก่ “การให้บริการตามลำดับก่อนหลังทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน” ($\bar{X}=3.918$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านหลักประกัน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	\bar{X}	S.D.	ระดับพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการให้บริการ	4.163	0.871	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	3.943	0.906	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	4.183	0.810	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	4.300	0.712	มาก
5. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำและภาษาที่สุภาพในการให้บริการ	4.215	0.800	มาก
6. อาจารย์มีอัธยาศัยดีและความเอื้อเฟื้อต่อนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.313	0.788	มาก
7. อาจารย์ให้ความดูแลเอาใจใส่ในเรื่องส่วนบุคคลของนักศึกษา	4.118	0.884	มาก
8. กิจกรรมของนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยจัดให้	4.198	0.889	มาก
9. การศึกษาดูงาน	4.110	0.845	มาก
10. การฝึกงาน	4.190	0.816	มาก
ภาพรวม	4.173	0.780	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านการตอบสนอง ในลำดับสูงสุด ได้แก่ “อาจารย์มีอัธยาศัยดีและความเอื้อเฟื้อต่อนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง” ($\bar{X}=4.313$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความกระตือรือร้น” ($\bar{X}=4.300$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนคะแนนความพึงพอใจในลำดับต่ำสุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ”

($\bar{x}=3.943$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านกายภาพ

ด้านกายภาพ	\bar{x}	S.D.	ระดับพึงพอใจ
1. ความเพียงพอของอุปกรณ์การเรียนการสอน	4.197	0.825	มาก
2. ความทันสมัยของอุปกรณ์การเรียนการสอน	4.183	0.858	มาก
3. ความพร้อมของห้องเรียน	4.253	0.892	มาก
4. ความพร้อมของห้องปฏิบัติการทางภาษา	4.120	0.879	มาก
5. ความพร้อมของห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์	4.248	0.740	มาก
6. ความพร้อมของห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์	4.278	0.841	มาก
7. หลักสูตรการเรียนการสอนน่าสนใจ	4.213	0.905	มาก
8. เนื้อหาหลักสูตรเข้มข้นสอดแทรกความรู้ใหม่ๆที่ทันต่อเหตุการณ์	4.200	0.887	มาก
9. หลักสูตรเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน	4.235	0.844	มาก
10. ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานที่เรียน	4.225	0.887	มาก
11. ระบบการลงทะเบียนแบบออนไลน์	4.198	0.849	มาก
12. ระบบการรายงานผลการเรียนแบบออนไลน์	4.233	0.906	มาก
13. พื้นที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย	4.220	0.919	มาก
14. ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต	4.170	0.921	มาก
15. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อกับสำนักงานวิชาการ	4.278	0.876	มาก
16. ความสะอาดของสำนักงานวิชาการ	4.330	0.799	มาก
17. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	4.343	0.861	มาก
ภาพรวม	4.231	0.808	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจ ด้านกายภาพ ในลำดับสูงสุด ได้แก่ “มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ” ($\bar{X}=4.343$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ “ความสะอาดของสำนักงานวิชาการ” ($\bar{X}=4.330$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนคะแนนความพึงพอใจในลำดับต่ำสุด ได้แก่ “ความพร้อมของห้องปฏิบัติการทางภาษา” ($\bar{X}=4.120$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านกายภาพ อยู่ใน ระดับมาก

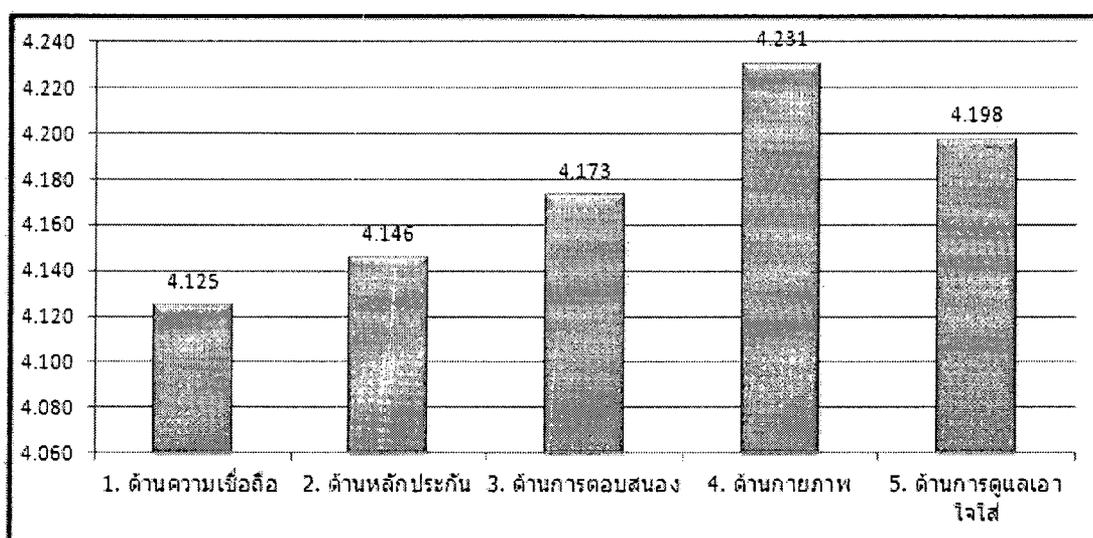
ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านการดูแล เอาใจใส่

ด้านการดูแลเอาใจใส่	\bar{X}	S.D.	ระดับพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำแก่นักศึกษา	4.225	0.881	มาก
2. การให้บริการเอกสารแบบฟอร์มต่างๆและตัวอย่างการกรอกข้อมูล	4.098	0.930	มาก
3. มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.205	0.851	มาก
4. การแจ้งระยะเวลาการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน	4.190	0.858	มาก
5. จำนวนอาจารย์เพียงพอต่อการสอนและให้คำแนะนำ	4.325	0.810	มาก
6. อาจารย์เตรียมพร้อมสำหรับการสอน	4.195	0.860	มาก
7. อาจารย์เต็มใจสำหรับการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา	4.198	0.878	มาก
8. อาจารย์เข้าใจและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้	4.140	0.879	มาก
9. อาจารย์ให้ความสนใจและเป็นกันเองกับนักศึกษา	4.183	0.843	มาก
10. อาจารย์ให้นักศึกษาเข้าพบปะและให้คำปรึกษา	4.140	0.847	มาก
11. อาจารย์ยอมรับฟังความเห็นและให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม	4.283	0.800	มาก
12. การบริการรักษาพยาบาล	4.190	0.855	มาก
ภาพรวม	4.198	0.796	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในลำดับสูงสุด ได้แก่ “จำนวนอาจารย์เพียงพอต่อการสอน และให้คำแนะนำ” (\bar{X} =4.325) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ “อาจารย์ยอมรับฟังความเห็นและให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม” (\bar{X} =4.283) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนคะแนนความพึงพอใจในลำดับต่ำสุด ได้แก่ “อาจารย์เข้าใจและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้” (\bar{X} =4.140) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 9 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการฝ่ายวิชาการ	\bar{X}	S.D.	ระดับพึงพอใจ
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.125	0.805	มาก
2. ด้านหลักประกัน	4.146	0.769	มาก
3. ด้านการตอบสนอง	4.173	0.780	มาก
4. ด้านกายภาพ	4.231	0.808	มาก
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.198	0.796	มาก
ภาพรวม	4.174	0.785	มาก



ภาพที่ 3 กราฟแท่งแสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน

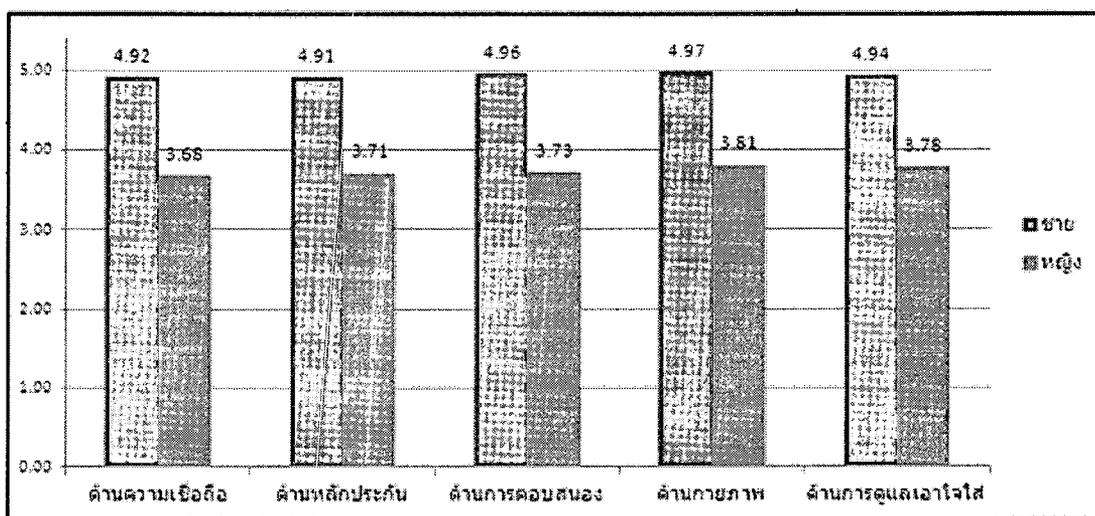
จากตารางที่ 9 และภาพที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ในลำดับสูงสุด ได้แก่ “ด้านกายภาพ” ($\bar{X}=4.281$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ “ด้านการดูแลเอาใจใส่” ($\bar{X}=4.198$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนคะแนนความพึงพอใจในลำดับต่ำสุด ได้แก่ “ด้านความน่าเชื่อถือ” ($\bar{X}=4.125$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ และชั้นปี

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ผลการวิเคราะห์ในตอนต้นที่ 2 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจของผู้รับบริการมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการของคณะบริหารธุรกิจ จำแนกตามเพศ โดยวิเคราะห์ด้วย t-test

ภาพที่ 4 กราฟแท่งแสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ



ตารางที่ 10 ผลการทดสอบ t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการชาย-หญิง ในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน

	ชาย N=144			หญิง N=256			t-value	sig.
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ		
ด้านความเชื่อถือ	4.919	0.117	มากที่สุด	3.678	0.671	มาก	21.973	0.000*
ด้านหลักประกัน	4.914	0.096	มากที่สุด	3.713	0.631	มาก	22.669	0.000*
ด้านการตอบสนอง	4.964	0.064	มากที่สุด	3.728	0.631	มาก	23.433	0.000*
ด้านกายภาพ	4.973	0.045	มากที่สุด	3.813	0.731	มาก	19.033	0.000*
ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.936	0.147	มากที่สุด	3.782	0.706	มาก	19.355	0.000*
ภาพรวม	4.941	0.072	มากที่สุด	3.743	0.665	มาก	21.552	0.000*

*p<.05

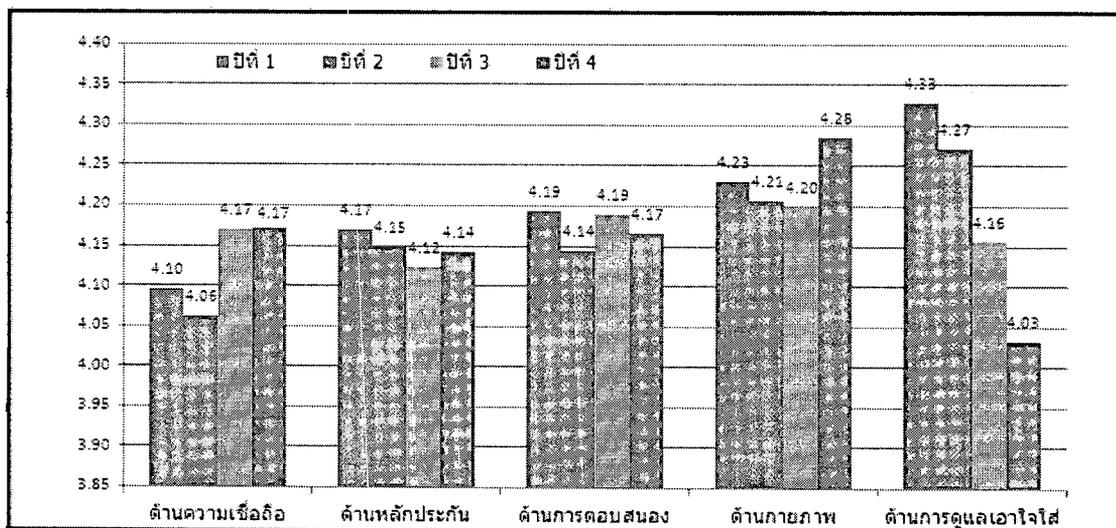
จากภาพที่ 4 และตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการชายมีความพึงพอใจต่อบริการของคณะบริหารธุรกิจสูงกว่าผู้รับบริการหญิงทุกด้าน โดยผู้รับบริการชายให้คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกด้าน ส่วนผู้รับบริการหญิงให้คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน

และจากการทดสอบ t-test พบว่า ผู้รับบริการชาย และผู้รับบริการหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการของคณะบริหารธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 5 ด้าน

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับชั้นปี

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ผลการวิเคราะห์ในตอนที่ 2 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ความพึงพอใจของผู้รับบริการมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการของคณะบริหารธุรกิจ จำแนกตามระดับชั้นปี โดยวิเคราะห์ด้วย One-way ANOVA หากพบว่ามี ความแตกต่างกัน จะวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Post-Hoc) ด้วยวิธี LSD

ภาพที่ 5 กราฟแท่งแสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับชั้นปี



จากภาพที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการปีที่ 1-4 ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจใกล้เคียงกันใน “ด้านความน่าเชื่อถือ” “ด้านหลักประกัน” “ด้านการตอบสนอง” และ “ด้านกายภาพ” ส่วน “ด้านการดูแลเอาใจใส่” ผู้รับบริการปีที่ 1-4 ให้คะแนนความพึงพอใจค่อนข้างจะแตกต่างกัน

ในด้านความน่าเชื่อถือ ผู้รับบริการปีที่ 3 และปีที่ 4 ให้คะแนนความพึงพอใจในลำดับสูงสุด ($\bar{X}=4.17$) ในด้านหลักประกัน ผู้รับบริการปีที่ 1 ให้คะแนนความพึงพอใจในลำดับสูงสุด ($\bar{X}=4.17$) ในด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการปีที่ 1 และ ปีที่ 3 ให้คะแนนความพึงพอใจในลำดับสูงสุด ($\bar{X}=4.19$) ในด้านกายภาพ ผู้รับบริการปีที่ 4 ให้คะแนนความพึงพอใจในลำดับสูงสุด ($\bar{X}=4.28$)และ ในด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการปีที่ 1 ให้คะแนนความพึงพอใจในลำดับสูงสุด ($\bar{X}=4.33$)

ตารางที่ 11 ผลการทดสอบ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในการ ให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับชั้นปี

		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.879	3	0.293	0.450	0.717
	ภายในกลุ่ม	257.771	396	0.651		
	รวม	258.649	399			
ด้านหลักประกัน	ระหว่างกลุ่ม	0.107	3	0.036	0.060	0.981
	ภายในกลุ่ม	235.834	396	0.596		
	รวม	235.941	399			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	0.155	3	0.052	0.084	0.969
	ภายในกลุ่ม	242.594	396	0.613		
	รวม	242.748	399			
ด้านกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.443	3	0.148	0.225	0.879
	ภายในกลุ่ม	260.144	396	0.657		
	รวม	260.586	399			
ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	5.152	3	1.717	2.745	0.043*
	ภายในกลุ่ม	247.773	396	0.626		
	รวม	252.925	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.118	3	0.039	0.064	0.979
	ภายในกลุ่ม	245.604	396	0.620		
	รวม	245.723	399			

* $p < .05$

และจากผลการทดสอบ One-way ANOVA พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละชั้นปี มีความพึงพอใจต่อบริการของคณะบริหารธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่วนอีก 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post-Hoc) ความพึงพอใจต่อบริการของคณะบริหารธุรกิจ เฉพาะด้านการดูแลเอาใจใส่

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามระดับชั้นปี

ด้านการดูแลเอาใจใส่	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4
ปีที่ 1	-	0.058	0.173	0.296*
ปีที่ 2		-	0.116	0.238*
ปีที่ 3			-	0.123
ปีที่ 4				-

* $p < .05$

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละชั้นปี มีความพึงพอใจต่อบริการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะระหว่างนักศึกษาปีที่ 1 กับนักศึกษาปีที่ 4 และระหว่างนักศึกษาปีที่ 2 กับนักศึกษาปีที่ 4 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน