

บทที่ 3

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแบบผสมวิธีโดยใช้แบบสอบถามทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกจำนวน 6 คน โดยพื้นที่ของการเก็บรวบรวมข้อมูลครอบคลุมศูนย์ให้การศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) จำนวน 4 ศูนย์ คือ ศูนย์ กศ.บป.อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ศูนย์ กศ.บป.อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ศูนย์ กศ.บป.อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง และศูนย์ กศ.บป.อำเภอเมือง จังหวัดสตูล การนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการทางการศึกษา
- ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลาในด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะอาดสบาย และด้านความพร้อมให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามปัจจัยด้านการได้รับการบอกต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสิทธิภาพในอดีต และกลยุทธ์ด้านบริการ
- ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามปัจจัยด้านการได้รับการบอกต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสิทธิภาพในอดีต และกลยุทธ์ด้านบริการ
- ส่วนที่ 5 ผลการศึกษาชุดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำแนกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา
- ส่วนที่ 6 ผลการจัดกลุ่มตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา
- ส่วนที่ 7 ผลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

ผลการศึกษาที่มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการทางการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการทางการศึกษาได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลา การได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับบริการทางการศึกษา จุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษา ระดับรายได้ของผู้รับบริการ การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ ช่วงอายุของผู้รับบริการ จำนวนปีที่เข้ารับการศึกษาในสถาบันราชภัฏสงขลา การได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา และระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาสถาบันราชภัฏสงขลา จากการรวบรวมข้อมูลซึ่งนำเสนอในตาราง 4 พบว่า

ภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลา ผู้รับบริการส่วนมากมองว่าสถาบันราชภัฏสงขลาเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับภูมิภาค จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับท้องถิ่น จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับชาติ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

การได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับบริการทางการศึกษา ผู้รับบริการส่วนมากเคยได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลา จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 และไม่เคยได้รับการบอกปากต่อปาก จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1

จุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษา ผู้รับบริการส่วนมากต้องการนำคุณวุฒิที่ได้ไปเปลี่ยนสายงาน ลักษณะงานที่ทำ หรือปรับระดับขั้นการทำงานให้สูงขึ้น จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาต้องการนำคุณวุฒิที่ได้ไปใช้สมัครงาน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 และเป้าหมายอื่นๆ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 ตามลำดับ

ระดับรายได้ของผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 มีรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และมีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนมากประกอบอาชีพส่วนตัว เกษตรกร เอกชน บริษัท หรือธุรกิจต่างๆ จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมารับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และยังไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ตามลำดับ

ช่วงอายุของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีอายุเฉลี่ย 30.43 ปี โดยส่วนมากปรากฏในช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ช่วง

อายุ 40-49 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

จำนวนปีที่เข้ารับการศึกษาในสถาบันราชภัฏสงขลา ผู้รับบริการเข้าศึกษาเฉลี่ย 2.5 ปี โดยส่วนมากเข้าศึกษามาแล้ว 2 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมาเข้าศึกษามาแล้ว 1 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 เข้าศึกษามาแล้ว 3 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 เข้าศึกษามาแล้ว 4 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 และเข้าศึกษามาแล้ว 5 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

การได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา ผู้รับบริการส่วนมากเข้าศึกษาที่ศูนย์ กศ.บป. จังหวัดสงขลา จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 รองลงมาเข้าศึกษาที่ศูนย์ กศ.บป. อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 เข้าศึกษาที่ศูนย์ กศ.บป. จังหวัดสตูล จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 และเข้าศึกษาที่ศูนย์ กศ.บป. จังหวัดพัทลุง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาสถาบันราชภัฏสงขลา ผู้รับบริการเดินทางเฉลี่ย 36.15 กิโลเมตรจากที่พัก โดยส่วนมากเป็นระยะทาง 10-49 กิโลเมตร จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาระยะทางน้อยกว่า 10 กิโลเมตร จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ระยะทาง 50-89 กิโลเมตร จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ระยะทาง 90-129 กิโลเมตร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ระยะทาง 130-169 กิโลเมตร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และระยะทาง 170 กิโลเมตรขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

โดยสรุปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการทางการศึกษา จำนวน 377 คน ส่วนมากมองว่าสถาบันราชภัฏสงขลาเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับภูมิภาค โดยเคยได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลา ก่อนเข้ารับการศึกษา ผู้รับบริการส่วนมากต้องการนำคุณวุฒิที่ได้ไปเปลี่ยนสายงาน ลักษณะงานที่ทำ หรือปรับระดับขั้นการทำงานให้สูงขึ้น ผู้รับบริการส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท ประกอบอาชีพส่วนตัว เกษตรกร เอกชน บริษัท หรือธุรกิจต่างๆ ผู้รับบริการมีอายุเฉลี่ย 30.43 ปี เข้าศึกษาเฉลี่ย 2.5 ปี ส่วนมากเข้าศึกษาที่ศูนย์ กศ.บป. จังหวัดสงขลา โดยระยะทางเฉลี่ยจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษา กศ.บป. 36.15 กิโลเมตร

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมต่างๆ ของผู้รับบริการทางการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมต่างๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>ภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลา</u>		
เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ	5	1.3
เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับชาติ	49	13.0
เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับภูมิภาค	193	51.2
เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับท้องถิ่น	130	34.5
รวม	377	100.0
<u>การได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ</u>		
<u>ก่อนเข้ารับบริการทางการศึกษา</u>		
เคย	256	67.9
ไม่เคย	121	32.1
รวม	377	100.0
<u>จุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษา</u>		
นำคุณวุฒิที่ได้ไปใช้สมัครงาน	112	29.7
นำคุณวุฒิที่ได้ไปเปลี่ยนสายงาน/ลักษณะงานที่ทำ/ปรับระดับชั้นการทำงานให้สูงขึ้น	171	45.4
จุดมุ่งหมายอื่นๆ	94	24.9
รวม	377	100.0
<u>ระดับรายได้/เดือนของผู้รับบริการ</u>		
น้อยกว่า 5,000 บาท	132	35.0
5,000-9,999 บาท	142	37.7
10,000-14,999 บาท	37	9.8
15,000-19,999 บาท	32	8.5
20,000 บาทขึ้นไป	34	9.0
รวม	377	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมต่างๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ		
ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ	70	18.6
อาชีพส่วนตัว/เกษตรกร/เอกชน/บริษัท/ธุรกิจต่างๆ	187	49.6
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	120	31.8
รวม	377	100.0
ช่วงอายุของผู้รับบริการ (อายุเฉลี่ย 30.43 ปี)		
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.4
20-29 ปี	201	53.3
30-39 ปี	101	26.8
40-49 ปี	56	14.9
50 ปีขึ้นไป	10	2.7
รวม	377	100.0
จำนวนปีที่เข้ารับการศึกษานในสถาบันราชภัฏสงขลา (จำนวนปีเฉลี่ย 2.5 ปี)		
1 ปี	87	23.1
2 ปี	119	31.6
3 ปี	82	21.8
4 ปี	75	19.9
5 ปี	14	3.7
รวม	377	100.0
การได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษานของสถาบันราชภัฏสงขลา		
ศูนย์ให้การศึกษาน กศ.บป. จังหวัดสงขลา	255	67.6
ศูนย์ให้การศึกษาน กศ.บป. อำเภอหาดใหญ่	75	19.9
ศูนย์ให้การศึกษาน กศ.บป. จังหวัดพัทลุง	21	5.6
ศูนย์ให้การศึกษาน กศ.บป. จังหวัดสตูล	26	6.9
รวม	377	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมต่างๆ	จำนวน	ร้อยละ
	(คน)	
ระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาศถาบันราชภัฏสงขลา (ระยะทางเฉลี่ย 36.15 กิโลเมตร)		
น้อยกว่า 10 กิโลเมตร	100	26.5
10-49 กิโลเมตร	165	43.8
50-89 กิโลเมตร	67	17.8
90-129 กิโลเมตร	34	9.0
130-169 กิโลเมตร	7	1.9
170 กิโลเมตรขึ้นไป	4	1.1
รวม	377	100.0

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

การนำเสนอข้อมูลในหัวข้อนี้ประกอบไปด้วยผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลาตามแนวทางของ P.S.O.1107 ในด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย ด้านความพร้อมให้บริการ และในภาพรวมซึ่งนำเสนอในตาราง 5 ปรากฏว่า

ด้านประสิทธิภาพ พบว่าคูณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.09 โดยคูณภาพในประเด็นค่าบำรุงการศึกษา ค่าหน่วยกิตและค่าวัสดุฝึกที่จ่ายในแต่ละภาคเรียนมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน และเนื้อหาวิชาที่เรียนมีคุ่มค่ากับค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไปอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.68 และ 3.14 ตามลำดับ ส่วนคูณภาพในประเด็นคุ่มค่าที่ได้รับคุ่มค่ากับค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไปอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.45

ด้านคุณภาพ พบว่าคูณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.64 โดยคูณภาพในประเด็นคณาจารย์ประจำมีความรู้ความสามารถในแต่ละรายวิชาเป็นอย่างดี อาจารย์พิเศษมีความรู้ความสามารถในแต่ละรายวิชาเป็นอย่างดี เนื้อหาวิชาที่เรียนมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพ และการแจ้งผลการเรียนมีความถูกต้องชัดเจนอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.80, 3.70, 3.56 และ 3.50 ตามลำดับ

ด้านความทั่วถึง พบว่าคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.83 โดยคุณภาพในประเด็นได้รับข่าวสารและการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการเรียนการสอนเป็นอย่างดี และได้รับสิทธิต่างๆ ในการเรียนการสอนเช่นเดียวกับนักศึกษาคนอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.71 และ 2.96 ตามลำดับ

ด้านความเสมอภาค พบว่าคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.44 โดยคุณภาพในประเด็นได้รับการปฏิบัติจากอาจารย์ผู้สอนอย่างเท่าเทียมเหมือนกับนักศึกษาคนอื่น ๆ และได้รับการยอมรับจากเพื่อนนักศึกษาด้วยกันอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.83 ตามลำดับ ส่วนคุณภาพในประเด็นได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมเหมือนกับนักศึกษาคนอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.06

ด้านความเป็นธรรม พบว่าคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.99 โดยคุณภาพในประเด็นการวัดและประเมินผลการเรียนมีความโปร่งใส ยุติธรรมและตรวจสอบได้ ห้องที่ใช้ทำการเรียนการสอนในโปรแกรมวิชาของตนมีความเหมาะสมเช่นเดียวกับนักศึกษาโปรแกรมวิชาอื่น ๆ และค่าบำรุงการศึกษา ค่าหน่วยกิต และค่าวัสดุฝึกที่จ่ายในแต่ละภาคเรียนมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.36, 2.78 และ 2.85 ตามลำดับ

ด้านสนองตอบความต้องการ พบว่าคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.10 โดยคุณภาพในประเด็นโปรแกรมวิชาที่เข้าศึกษาสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และเนื้อหาในแต่ละรายวิชาสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.41 ตามลำดับ ส่วนคุณภาพในประเด็นข้อเรียกร้องต่างๆ ที่เสนอต่อทางสถาบันได้รับการสนองตอบเป็นอย่างดีอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.42

ด้านสนองตอบความพึงพอใจ พบว่าคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.21 โดยคุณภาพในประเด็นหลักสูตรที่เรียนมีเนื้อหาวิชาเหมาะสมกับท้องถิ่น และมีการจัดอาจารย์เข้าสอนตรงตามคุณวุฒิ ความรู้ และประสบการณ์อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.60 และ 3.68 คุณภาพในประเด็นมีการแจ้งผลการประเมิน (การสอบ) ให้ผู้เรียนทราบเป็นระยะ และมีตำราหลักหรือเอกสารประกอบการเรียนการสอนทุกรายวิชาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.20 และ 3.02 ส่วนคุณภาพในประเด็นมีห้องเรียน และห้องปฏิบัติการที่มีสภาพพร้อมใช้อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.55

ด้านความต่อเนื่อง พบว่าคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.13 โดยคุณภาพในประเด็นการกำหนดแผนการเรียน(จำนวนภาคเรียน)ตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสม จำนวนคาบเรียนในแต่ละวันมีความเหมาะสม การเปลี่ยนห้องเรียนเมื่อหมดคาบเรียนในแต่ละรายวิชา มีความเหมาะสม และการจัดตารางสอบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.21, 3.28, 2.90 และ 3.16 ตามลำดับ

ด้านความสะดวกสบาย พบว่าคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.84 โดยคุณภาพในประเด็นมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินภายในสถานการศึกษา และภูมิทัศน์โดยรวมมีความเหมาะสมแก่การเป็นสถานการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.02 และ 3.08 ส่วนคุณภาพในประเด็นมีการจัดบริการน้ำดื่มให้แก่นักศึกษาอย่างพอเพียงอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.44

ด้านความพร้อมให้บริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.72 โดยคุณภาพในประเด็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการให้บริการ มีโอกาสในการพบปะและได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และมีระบบฐานข้อมูลและการบริการสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ต่อการใช้อุปกรณ์ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.94, 2.68 และ 2.71 ตามลำดับ ส่วนคุณภาพในประเด็นมีโอกาสในการพบปะและได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนนอกชั่วโมงเรียนอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.57

คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.12

ตาราง 5 ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

บริการด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านประสิทธิภาพ								
1. ค่าบำรุงการศึกษา ค่าหน่วยกิตและค่าวัสดุฝึกที่จ่ายในแต่ละภาคเรียนมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	16	66	140	93	62	2.68	1.07	ปานกลาง
2. เนื้อหาวิชาที่เรียนคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไป	11	111	183	63	9	3.14	0.81	ปานกลาง
3. คุณวุฒิที่ได้รับคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไป	35	136	176	25	5	3.45	0.80	มาก
รวม	62	313	499	181	76	3.09	0.69	ปานกลาง
ด้านคุณภาพ								
4. คณาจารย์ประจำมีความรู้ความสามารถในแต่ละรายวิชาเป็นอย่างดี	32	246	91	7	1	3.80	0.62	มาก
5. อาจารย์พิเศษมีความรู้ความสามารถในแต่ละรายวิชาเป็นอย่างดี	27	222	115	13	0	3.70	0.65	มาก
6. เนื้อหาวิชาที่เรียนมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพ	47	153	143	32	2	3.56	0.84	มาก
7. การแจ้งผลการเรียนมีความถูกต้องชัดเจน	40	166	123	38	10	3.50	0.91	มาก
รวม	146	787	472	90	13	3.64	0.52	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

บริการด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ส่วน แปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<u>ด้านความทั่วถึง</u>								
8. ได้รับข่าวสารและการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการเรียนการสอนเป็นอย่างดี	4	58	172	110	33	2.71	0.87	ปานกลาง
9. ได้รับสิทธิต่างๆ ในการเรียนการสอนเช่นเดียวกับนักศึกษาคนอื่น ๆ	10	105	149	86	27	2.96	0.95	ปานกลาง
รวม	14	163	321	196	60	2.83	0.78	ปานกลาง
<u>ด้านความเสมอภาค</u>								
10. ได้รับการปฏิบัติจากอาจารย์ผู้สอนอย่างเท่าเทียมเหมือนกับนักศึกษาคนอื่น ๆ	23	173	140	32	9	3.45	0.83	มาก
11. ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมเหมือนกับนักศึกษาคนอื่น ๆ	12	106	174	62	23	3.06	0.90	ปานกลาง
12. ได้รับการยอมรับจากเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน	58	212	93	12	2	3.83	0.74	มาก
รวม	93	491	407	106	34	3.44	0.64	มาก
<u>ด้านความเป็นธรรม</u>								
13. การวัดและประเมินผลการเรียนมีความโปร่งใส ยุติธรรมและตรวจสอบได้	31	150	134	49	13	3.36	0.93	ปานกลาง
14. ห้องที่ใช้ทำการเรียนการสอนในโปรแกรมวิชาของตนมีความเหมาะสมเช่นเดียวกับนักศึกษาโปรแกรมวิชาอื่นๆ	12	72	154	100	39	2.78	0.98	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

บริการด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		เบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
15. ค่าบำรุงการศึกษา ค่าหน่วยกิต และค่าวัสดุฝึกที่จ่ายในแต่ละภาคเรียนมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ	15	70	174	79	39	2.85	0.97	ปานกลาง
รวม	58	292	462	228	91	2.99	0.74	ปานกลาง
<u>ด้านสนองตอบความต้องการ</u>								
16. โปรแกรมวิชาที่เข้าศึกษาสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน	31	167	143	28	8	3.49	0.83	มาก
17. เนื้อหาในแต่ละรายวิชาสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน	17	154	176	26	4	3.41	0.73	มาก
18. ข้อเรียกร้องต่างๆ ที่เสนอต่อทางสถาบันได้รับการสนองตอบเป็นอย่างดี	4	39	134	133	67	2.42	0.93	น้อย
รวม	52	360	453	187	79	3.10	0.64	ปานกลาง
<u>ด้านสนองตอบความพึงพอใจ</u>								
19. หลักสูตรที่เรียนมีเนื้อหาวิชาเหมาะสมกับท้องถิ่น	32	196	124	18	7	3.60	0.79	มาก
20. มีการจัดอาจารย์เข้าสอนตรงตามคุณวุฒิ ความรู้ และประสบการณ์	41	197	118	19	2	3.68	0.75	มาก
21. มีการแจ้งผลการประเมิน (การสอบ) ให้ผู้เรียนทราบเป็นระยะ	19	132	151	55	20	3.20	0.93	ปานกลาง
22. มีห้องเรียน และห้องปฏิบัติการที่มีสภาพพร้อมใช้	5	56	145	108	63	2.55	0.98	น้อย

ตาราง 5 (ต่อ)

บริการด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบนมาตรฐาน	ส่วนแปดผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
23. มีตำราหลักหรือเอกสารประกอบการเรียนการสอนทุกรายวิชา	16	99	158	83	21	3.02	0.94	ปานกลาง
รวม	113	680	696	283	113	3.21	0.61	ปานกลาง
<u>ด้านความต่อเนื่อง</u>								
24. การกำหนดแผนการเรียน(จำนวนภาคเรียน)ตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสม	11	125	185	43	13	3.21	0.81	ปานกลาง
25. จำนวนคาบเรียนในแต่ละวันมีความเหมาะสม	15	133	178	46	5	3.28	0.78	ปานกลาง
26. การเปลี่ยนห้องเรียนเมื่อหมดคาบเรียนในแต่ละรายวิชามีความเหมาะสม	9	71	198	73	26	2.90	0.86	ปานกลาง
27. การจัดตารางสอบมีความเหมาะสม	11	122	175	54	15	3.16	0.85	ปานกลาง
รวม	46	451	736	216	59	3.13	0.63	ปานกลาง
<u>ด้านความสะดวกสบาย</u>								
28. มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินภายในสถาบันการศึกษา	14	99	171	68	25	3.02	0.93	ปานกลาง
29. มีการจัดบริการน้ำดื่มให้แก่นักศึกษาอย่างพอเพียง	5	46	127	131	68	2.44	0.97	น้อย
30. ภูมิทัศน์โดยรวมมีความเหมาะสมแก่การเป็นสถาบันการศึกษา	19	101	174	56	27	3.08	0.95	ปานกลาง
รวม	38	246	472	255	120	2.84	0.76	ปานกลาง

(ต่อ)

บริการด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านความพร้อมให้บริการ								
31. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการให้บริการ	6	108	160	64	39	2.94	0.97	ปานกลาง
32. มีโอกาสในการพบปะและได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา	7	57	169	97	47	2.68	0.94	ปานกลาง
33. มีโอกาสในการพบปะและได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนนอกชั่วโมงเรียน	5	43	167	110	52	2.57	0.91	น้อย
34. มีระบบฐานข้อมูลและการบริการสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ต่อการใช้	11	73	137	106	50	2.71	1.02	ปานกลาง
รวม	29	281	633	377	188	2.72	0.75	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	651	4,064	5,151	2,119	833	3.12	0.50	ปานกลาง

ผลการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามปัจจัยด้านการได้ รับการบอกต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต และกลยุทธ์ด้านบริการ

แนวทางการนำเสนอข้อมูลในหัวข้อนี้ เป็นการทดสอบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามปัจจัยด้านการได้รับการบอกต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีตของผู้รับบริการ และกลยุทธ์ด้านบริการ ดังต่อไปนี้

1.1 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏ

สงขลาในความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่าภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลาในความคิดเห็นของผู้รับบริการแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.351$) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 6

ตาราง 6 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลาใน
ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเอฟ	p-value
เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ	5	3.05	0.46	1.096	0.351
เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับชาติ	49	3.14	0.54		
เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับภูมิภาค	193	3.16	0.48		
เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับท้องถิ่น	130	3.06	0.51		

1.2 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามการได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับการศึกษา จากการศึกษา พบว่าการได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับการศึกษาที่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.437$) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 7

ตาราง 7 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามการได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับการศึกษา

การได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับ สถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับการศึกษา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าที	p-value
เคย	256	3.10	0.51	-0.778	0.437
ไม่เคย	121	3.15	0.48		

1.3 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษา จากการศึกษ พบว่าผู้รับบริการที่มีจุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษาแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.685$) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 8

ตาราง 8 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษา

จุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการ ทางการศึกษา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเอฟ	p-value
นำคุณวุฒิที่ได้ไปใช้สมัครงาน	112	3.15	0.49	0.379	0.685
นำคุณวุฒิที่ได้ไปเปลี่ยนสายงาน/ลักษณะ งานที่ทำ/ปรับระดับชั้นการทำงานให้ สูงขึ้น	171	3.10	0.52		
จุดมุ่งหมายอื่นๆ	94	3.12	0.47		

1.4 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามระดับรายได้/เดือนของผู้รับบริการ จากการศึกษ พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับรายได้/เดือนแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.411$) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 9

ตาราง 9 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามระดับรายได้/เดือนของผู้รับบริการ

ระดับรายได้/เดือนของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเอฟ	p-value
น้อยกว่า 5,000 บาท	132	3.07	0.51	0.993	0.411
5,000-9,999 บาท	142	3.15	0.49		
10,000-14,999 บาท	37	3.22	0.46		
15,000-19,999 บาท	32	3.12	0.57		
20,000 บาทขึ้นไป	34	3.07	0.45		

1.5 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.262$) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 10

ตาราง 10 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเอฟ	p-value
ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ	70	3.13	0.52	1.346	0.262
อาชีพส่วนตัว/เกษตรกร/เอกชน/บริษัท/ ธุรกิจต่างๆ	187	3.15	0.47		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ ของรัฐ	120	3.06	0.53		

1.6 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ

จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.435$) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 11

ตาราง 11 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ

ช่วงอายุของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเอฟ	p-value
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.91	0.66	0.950	0.435
20-29 ปี	201	3.09	0.50		
30-39 ปี	101	3.13	0.49		
40-49 ปี	56	3.20	0.47		
50 ปีขึ้นไป	10	3.20	0.46		

1.7 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามจำนวนปีที่เข้ารับการศึกษานในสถาบันราชภัฏสงขลา จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนปีที่เข้ารับการศึกษแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.410$) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 12

ตาราง 12 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามจำนวนปีที่เข้ารับการศึกษานในสถาบันราชภัฏสงขลา

จำนวนปีที่เข้ารับการศึกษานใน สถาบันราชภัฏสงขลา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเอฟ	p-value
1 ปี	87	3.18	0.50	0.995	0.410
2 ปี	119	3.05	0.56		
3 ปี	82	3.15	0.46		
4 ปี	75	3.12	0.46		
5 ปี	14	3.07	0.35		

1.8 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามการได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่ได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.789$) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 13

ตาราง 13 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามการได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์
ให้การศึกษาศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

การได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ ให้การศึกษาศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเอฟ	p-value
ศูนย์ให้การศึกษาศึกษา กศ.บป. จังหวัดสงขลา	255	3.10	0.51	0.351	0.789
ศูนย์ให้การศึกษาศึกษา กศ.บป. อำเภอหาดใหญ่	75	3.16	0.48		
ศูนย์ให้การศึกษาศึกษา กศ.บป. จังหวัดพัทลุง	21	3.19	0.43		
ศูนย์ให้การศึกษาศึกษา กศ.บป. จังหวัดสตูล	26	3.11	0.47		

**1.9 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การ
ศึกษาศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา** จากการศึกษ พบว่าผู้รับบริการที่มีระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การ
ศึกษาศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลาแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.279$) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 14

ตาราง 14 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การ
ศึกษาศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

ระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การ ศึกษาศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเอฟ	p-value
น้อยกว่า 10 กิโลเมตร	100	3.10	0.53	1.264	0.279
10-49 กิโลเมตร	165	3.12	0.52		
50-89 กิโลเมตร	67	3.04	0.38		
90-129 กิโลเมตร	34	3.29	0.45		
130-169 กิโลเมตร	7	3.24	0.45		
170 กิโลเมตรขึ้นไป	4	3.08	0.68		

ผลการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามปัจจัยด้านการได้รับการบอกต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต และกลยุทธ์ด้านบริการ

แนวทางการนำเสนอข้อมูลในหัวข้อนี้ เป็นการทดสอบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามปัจจัยด้านการได้รับการบอกต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีตของผู้รับบริการ และกลยุทธ์ด้านบริการ ดังต่อไปนี้

1.1 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏ

สงขลาในความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่าภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลาในความคิดเห็นของผู้รับบริการแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมให้บริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.295, 0.266, 0.714, 0.286, 0.523, 0.603, 0.305, 0.562, 0.147$ และ 0.337 ตามลำดับ) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 15

1.2 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามการได้รับการบอกปากต่อปาก
เกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับการศึกษา จากการศึกษา พบว่าการได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับการศึกษาที่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะอาดสบาย และด้านความพร้อมให้บริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.380, 0.119, 0.521, 0.293, 0.173, 0.388, 0.706, 0.255, 0.169$ และ 0.449 ตามลำดับ) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 16

1.3 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษา จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีจุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษาแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมให้บริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.707, 0.583, 0.153, 0.793, 0.375, 0.979, 0.333, 0.826, 0.071$ และ 0.481 ตามลำดับ) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 17

1.4 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามระดับรายได้/เดือนของผู้รับ

บริการ จากการศึกษ พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับรายได้/เดือนแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ และด้านความพร้อมให้บริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.094, 0.173, 0.623, 0.729, 0.298, 0.284$ และ 0.476 ตามลำดับ) และยังพบอีกว่าผู้รับบริการที่มีระดับรายได้/เดือนแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านความเสมอภาค ด้านความต่อเนื่อง และด้านความสะดวกสบายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.024, 0.031$ และ 0.042 ตามลำดับ) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 18 ด้วยเหตุนี้จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของ LSD ดังรายละเอียดในตาราง 19 ซึ่งพบว่า

1.4.1 ด้านความเสมอภาค ผู้รับบริการที่มีรายได้/เดือนน้อยกว่า 5,000 บาทกับผู้รับบริการที่มีรายได้/เดือน 10,000-14,999 บาท แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.001$) เช่นเดียวกับกับผู้รับบริการที่มีรายได้/เดือน 5,000-9,999 บาทกับผู้รับบริการที่มีรายได้/เดือน 10,000-14,999 บาท แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.007$)

1.4.2 ด้านความต่อเนื่อง ผู้รับบริการที่มีรายได้/เดือนน้อยกว่า 5,000 บาทกับผู้รับบริการที่มีรายได้/เดือน 5,000-9,999 บาท แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.022$) ผู้รับบริการที่มีรายได้/เดือนน้อยกว่า 5,000 บาทกับผู้รับบริการที่มีรายได้/เดือน 10,000-14,999 บาท แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.010$) และผู้รับบริการที่มีรายได้/เดือน 10,000-14,999 บาทกับผู้รับบริการที่มีรายได้/เดือน 20,000 บาทขึ้นไป แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.024$)

1.4.3 ด้านความสะดวกสบาย ผู้รับบริการที่มีรายได้/เดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ผู้รับบริการที่มีรายได้/เดือน 5,000-9,999 บาท และผู้รับบริการที่มีรายได้/เดือน 10,000-14,999 บาทกับผู้รับบริการที่มีรายได้/เดือน 20,000 บาทขึ้นไป แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.002, 0.013$ และ 0.023 ตามลำดับ)

1.5 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามการประกอบอาชีพของผู้รับ

บริการ จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความสะดวกสบายแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.845, 0.405, 0.235, 0.973, 0.512, 0.436, 0.421, 0.376$ และ 0.278 ตามลำดับ) และยังพบอีกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านความพร้อมให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.012$) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 20 ด้วยเหตุนี้จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของ LSD ซึ่งพบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพส่วนตัว/เกษตรกร/เอกชน/บริษัท/ธุรกิจต่างๆ กับผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.003$) ดังรายละเอียดในตาราง 21

1.6 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมให้บริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.214, 0.461, 0.101, 0.843, 0.490, 0.642, 0.701$ และ 0.424 ตามลำดับ) และยังพบอีกว่าผู้รับบริการที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านคุณภาพ และด้านความต่อเนื่องแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.018$ และ 0.031 ตามลำดับ) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 22 ด้วยเหตุนี้จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของ LSD ดังรายละเอียดในตาราง 23 ซึ่งพบว่า

1.6.1 ด้านคุณภาพ ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 20-29 ปีกับช่วงอายุ 40-49 ปี แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.002$)

1.6.2 ด้านความต่อเนื่อง ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป กับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.017, 0.021, 0.002$ และ 0.033 ตามลำดับ)

1.7 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามจำนวนปีที่เข้ารับการศึกษ
ในสถาบันราชภัฏสงขลา จากการศึกษ พบว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนปีที่เข้ารับการศึกษแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความพร้อมให้บริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.242, 0.301, 0.784, 0.903, 0.232, 0.559, 0.611, 0.218, 0.281$ และ 0.923 ตามลำดับ) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 24

1.8 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามการได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา จากการศึกษ พบว่าผู้รับบริการที่ได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความพร้อมให้บริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.829, 0.163, 0.515, 0.100, 0.739, 0.919, 0.431$ และ 0.152 ตามลำดับ) และยังพบอีกว่าผู้รับบริการที่ได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านคุณภาพ และด้านความสะดวกสบายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.014$ และ 0.000 ตามลำดับ) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 25 ด้วยเหตุนี้จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของ LSD ดังรายละเอียดในตาราง 26 ซึ่งพบว่า

1.8.1 ด้านคุณภาพ ผู้รับบริการที่ได้รับบริการทางการศึกษาจากศูนย์ให้การศึกษา กศ.บป.สงขลา กับศูนย์ให้การศึกษา กศ.บป.หาดใหญ่ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.002$)

1.8.2 ด้านความสะดวกสบาย ผู้รับบริการที่ได้รับบริการทางการศึกษาจากศูนย์ให้การศึกษา กศ.บป.หาดใหญ่ ศูนย์ให้การศึกษา กศ.บป.พัทลุง และศูนย์ให้การศึกษา กศ.บป.สตูล กับผู้รับบริการที่ได้รับบริการทางการศึกษาจากศูนย์ให้การศึกษา กศ.บป.สงขลา แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.001, 0.012$ และ 0.012 ตามลำดับ) และยังพบอีกว่าผู้รับบริการที่ได้รับบริการทางการศึกษาจากศูนย์ให้การศึกษา กศ.บป.พัทลุง และศูนย์ให้การศึกษา กศ.บป.สตูล กับผู้รับบริการที่ได้รับบริการทางการศึกษาจากศูนย์ให้การศึกษา กศ.บป.หาดใหญ่ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.000$ และ 0.000 ตามลำดับ)

1.9 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันราชภัฏสงขลา จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันราชภัฏสงขลาแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมให้บริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.692, 0.463, 0.371, 0.422, 0.143, 0.174, 0.250, 0.365, 0.343$ และ 0.325 ตามลำดับ) ดังข้อมูลรายละเอียดในตาราง 27

ตาราง 15 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลาในความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ภาพลักษณ์ของ สถาบันราชภัฏสงขลา ในความคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ									
	ประสิทธิภาพ	คุณภาพ	ความ ทั่วถึง	ความ เสมอภาค	ความ เป็นธรรม	สนองตอบ ความ ต้องการ	สนองตอบ ความ พึงพอใจ	ความ ต่อเนื่อง	ความ สะดวก สบาย	ความ พร้อมให้ บริการ
<u>เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ</u>										
ค่าเฉลี่ย	2.93	3.55	2.80	3.00	2.53	2.86	3.24	3.30	3.06	2.85
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	1.03	0.71	0.83	1.17	0.76	0.60	0.26	0.41	0.43	0.45
<u>เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับชาติ</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.23	3.72	2.75	3.44	2.96	3.12	3.20	3.13	2.78	2.85
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.73	0.60	0.79	0.68	0.86	0.62	0.56	0.72	0.80	0.81
<u>เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับภูมิภาค</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.10	3.66	2.87	3.48	3.02	3.13	3.26	3.17	2.92	2.74
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.66	0.51	0.82	0.62	0.70	0.61	0.58	0.59	0.75	0.73
<u>เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับท้องถิ่น</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.02	3.57	2.80	3.40	2.99	3.05	3.13	3.08	2.74	2.64
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.70	0.50	0.71	0.64	0.75	0.70	0.69	0.65	0.74	0.78
ค่าเอฟ	1.241	1.324	0.454	1.266	0.750	0.619	1.214	0.685	1.799	1.129
p-value	0.295	0.266	0.714	0.286	0.523	0.603	0.305	0.562	0.147	0.337

ตาราง 16 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามการได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับการศึกษา

การได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับ สถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับการศึกษา	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ									
	ประสิทธิภาพ	คุณภาพ	ความ ทั่วถึง	ความ เสมอภาค	ความ เป็นธรรม	สนองตอบ ความ ต้องการ	สนองตอบ ความ พึงพอใจ	ความ ต่อเนื่อง	ความ สะดวก สบาย	ความ พร้อมให้ บริการ
<u>เคย</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.07	3.60	2.81	3.42	2.96	3.12	3.20	3.16	2.80	2.70
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.69	0.52	0.77	0.68	0.73	0.63	0.64	0.66	0.76	0.76
<u>ไม่เคย</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.13	3.70	2.87	3.49	3.07	3.06	3.22	3.08	2.92	2.76
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.69	0.53	0.80	0.56	0.76	0.66	0.55	0.54	0.74	0.74
ค่าที	0.773	2.443	0.412	1.107	1.868	0.746	0.143	1.299	1.899	0.574
p-value	0.380	0.119	0.521	0.293	0.173	0.388	0.706	0.255	0.169	0.449

ตาราง 17 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษา

จุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการ ทางการศึกษา	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ									
	ประสิทธิภาพ	คุณภาพ	ความ ทั่วถึง	ความ เสมอภาค	ความ เป็นธรรม	สนองตอบ ความ ต้องการ	สนองตอบ ความ พึงพอใจ	ความ ต่อเนื่อง	ความ สะดวก สบาย	ความ พร้อมให้ บริการ
<u>นำคุณวุฒิที่ได้ไปใช้สมัครงาน</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.06	3.60	2.92	3.41	3.06	3.09	3.27	3.16	2.95	2.77
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.72	0.51	0.78	0.66	0.72	0.70	0.61	0.59	0.72	0.69
<u>นำคุณวุฒิที่ได้ไปเปลี่ยนสายงาน/ ลักษณะงานที่ทำ/ปรับระดับขั้นการ ทำงานให้สูงขึ้น</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.12	3.63	2.84	3.45	2.94	3.10	3.16	3.13	2.75	2.67
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.71	0.52	0.81	0.63	0.74	0.63	0.64	0.66	0.76	0.79
<u>จุดมุ่งหมายอื่นๆ</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.06	3.68	2.71	3.46	3.01	3.11	3.20	3.11	2.89	2.75
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.62	0.55	0.72	0.67	0.76	0.60	0.57	0.62	0.77	0.75
ค่าเอฟ	0.347	0.541	1.887	0.232	0.982	0.022	1.103	0.192	2.669	0.734
p-value	0.707	0.583	0.153	0.793	0.375	0.979	0.333	0.826	0.071	0.481

ตาราง 18 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามระดับรายได้/เดือนของผู้รับบริการ

ระดับรายได้/เดือนของผู้รับบริการ	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ									
	ประสิทธิภาพ	คุณภาพ	ความทั่วถึง	ความเสมอภาค	ความเป็นธรรม	สนองตอบความต้องการ	สนองตอบพึงพอใจ	ความต่อเนื่อง	ความสะดวกสบาย	ความพร้อมให้บริการ
<u>น้อยกว่า 5,000 บาท</u>										
ค่าเฉลี่ย	2.96	3.57	2.79	3.35	2.93	3.02	3.16	3.03	2.93	2.71
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.67	0.53	0.79	0.57	0.70	0.73	0.63	0.63	0.78	0.76
<u>5,000-9,999 บาท</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.14	3.61	2.90	3.42	3.00	3.18	3.26	3.21	2.84	2.77
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.74	0.50	0.79	0.66	0.76	0.53	0.59	0.64	0.67	0.72
<u>10,000-14,999 บาท</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.10	3.77	2.87	3.74	3.10	3.09	3.29	3.33	2.89	2.77
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.64	0.50	0.83	0.66	0.88	0.58	0.53	0.51	0.76	0.73
<u>15,000-19,999 บาท</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.20	3.73	2.71	3.48	3.02	3.15	3.21	3.14	2.83	2.50
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.72	0.63	0.77	0.77	0.85	0.79	0.74	0.61	0.79	0.77

ตาราง 18 (ต่อ)

ระดับรายได้/เดือนของผู้รับบริการ	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ									
	ประสิทธิภาพ	คุณภาพ	ความ ทั่วถึง	ความ เสมอภาค	ความ เป็นธรรม	สนองตอบ ความ ต้องการ	สนองตอบ ความ พึงพอใจ	ความ ต่อเนื่อง	ความ สะดวก สบาย	ความ พร้อมให้ บริการ
<u>20,000 บาทขึ้นไป</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.25	3.72	2.76	3.50	3.06	3.03	3.05	3.00	2.48	2.71
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.52	0.48	0.64	0.61	0.51	0.60	0.57	0.62	0.90	0.89
ค่าเอฟ	2.000	1.602	0.655	2.852	0.509	1.230	1.264	2.691	2.501	0.880
p-value	0.094	0.173	0.623	0.024*	0.729	0.298	0.284	0.031*	0.042*	0.476

*0.05

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านความเสมอภาค
ด้านความต่อเนื่อง และด้านความสะดวกรบาย จำแนกตามระดับรายได้/เดือนของผู้รับบริการ

ระดับรายได้/เดือน	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,000- 9,999 บาท	10,000- 14,999 บาท	15,000- 19,999 บาท	20,000 บาทขึ้นไป
<u>ด้านความเสมอภาค</u>					
น้อยกว่า 5,000 บาท		0.343	0.001*	0.283	0.237
5,000-9,999 บาท			0.007*	0.620	0.553
10,000-14,999 บาท				0.097	0.105
15,000-19,999 บาท					0.948
20,000 บาทขึ้นไป					
<u>ด้านความต่อเนื่อง</u>					
น้อยกว่า 5,000 บาท		0.022*	0.010*	0.370	0.753
5,000-9,999 บาท			0.274	0.608	0.078
10,000-14,999 บาท				0.211	0.024*
15,000-19,999 บาท					0.336
20,000 บาทขึ้นไป					
<u>ด้านความสะดวกรบาย</u>					
น้อยกว่า 5,000 บาท		0.304	0.749	0.488	0.002*
5,000-9,999 บาท			0.725	0.949	0.013*
10,000-14,999 บาท				0.749	0.023*
15,000-19,999 บาท					0.059
20,000 บาทขึ้นไป					

*0.05

๓ 20 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ									
	ประสิทธิภาพ	คุณภาพ	ความ ทั่วถึง	ความ เสมอภาค	ความ เป็นธรรม	สนองตอบ ความ ต้องการ	สนองตอบ ความ พึงพอใจ	ความ ต่อเนื่อง	ความ สะดวก สบาย	ความ พร้อมให้ บริการ
<u>ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.11	3.65	2.84	3.45	3.06	3.07	3.27	3.09	2.87	2.70
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.68	0.52	0.76	0.60	0.66	0.78	0.64	0.65	0.73	0.72
<u>อาชีพส่วนตัว/เกษตรกร/เอกชน/บริษัท/ ธุรกิจต่างๆ</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.07	3.66	2.89	3.44	3.01	3.14	3.22	3.18	2.89	2.83
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.70	0.49	0.77	0.61	0.71	0.60	0.57	0.58	0.74	0.70
<u>รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่ของรัฐ</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.10	3.58	2.73	3.43	2.93	3.05	3.15	3.09	2.75	2.57
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.69	0.58	0.80	0.72	0.82	0.61	0.66	0.68	0.80	0.83
ค่าเอฟ	0.168	0.906	1.452	0.028	0.670	0.832	0.868	0.981	1.285	4.471
p-value	0.845	0.405	0.235	0.973	0.512	0.436	0.421	0.376	0.278	0.012*

*0.05

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านความพร้อมให้
บริการ จำแนกตามการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

การประกอบอาชีพ ของผู้รับบริการ	ยังไม่ได้ประกอบ อาชีพ	อาชีพส่วนตัว/ เกษตรกร/เอกชน/ บริษัท/ธุรกิจต่างๆ	รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ		0.221	0.241
อาชีพส่วนตัว/เกษตรกร/เอกชน/ บริษัท/ธุรกิจต่างๆ			0.003*
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่ของรัฐ			

*0.05

ตาราง 22 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ

ช่วงอายุของผู้รับบริการ	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ									
	ประสิทธิภาพ	คุณภาพ	ความ ทั่วถึง	ความ เสมอภาค	ความ เป็นธรรม	สนองตอบ ความ ต้องการ	สนองตอบ ความ พึงพอใจ	ความ ต่อเนื่อง	ความ สะดวก สบาย	ความ พร้อมให้ บริการ
<u>ต่ำกว่า 20 ปี</u>										
ค่าเฉลี่ย	2.92	3.47	2.38	3.44	3.00	3.00	3.02	2.61	2.81	2.33
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.68	0.74	0.69	0.55	0.60	1.14	0.87	0.66	0.62	1.07
<u>20-29 ปี</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.03	3.56	2.83	3.35	2.97	3.05	3.22	3.12	2.86	2.73
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.69	0.49	0.77	0.66	0.75	0.64	0.60	0.63	0.76	0.73
<u>30-39 ปี</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.10	3.67	2.86	3.53	2.97	3.13	3.17	3.11	2.81	2.79
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.68	0.54	0.80	0.64	0.73	0.59	0.61	0.61	0.76	0.77
<u>40-49 ปี</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.27	3.81	2.80	3.57	3.08	3.22	3.28	3.30	2.80	2.64
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.73	0.52	0.80	0.64	0.75	0.65	0.61	0.60	0.75	0.77

ตาราง 22 (ต่อ)

ช่วงอายุของผู้รับบริการ	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ									
	ประสิทธิภาพ	คุณภาพ	ความ ทั่วถึง	ความ เสมอภาค	ความ เป็นธรรม	สนองตอบ ความ ต้องการ	สนองตอบ ความ พึงพอใจ	ความ ต่อเนื่อง	ความ สะดวก สบาย	ความ พร้อมให้ บริการ
<u>50 ปีขึ้นไป</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.20	3.80	3.00	3.50	3.13	3.13	3.10	3.22	3.16	2.70
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.52	0.57	0.52	0.36	0.63	0.63	0.64	0.63	0.89	0.67
ค่าเอฟ	1.461	3.028	0.905	1.953	0.352	0.856	0.629	2.683	0.547	0.969
p-value	0.214	0.018*	0.461	0.101	0.843	0.490	0.642	0.031*	0.701	0.424

*0.05

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านคุณภาพ และด้านความต่อเนื่อง จำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ

ช่วงอายุของผู้รับบริการ	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
<u>ด้านคุณภาพ</u>					
ต่ำกว่า 20 ปี		0.585	0.259	0.071	0.174
20-29 ปี			0.090	0.002*	0.175
30-39 ปี				0.124	0.483
40-49 ปี					0.945
50 ปีขึ้นไป					
<u>ด้านความต่อเนื่อง</u>					
ต่ำกว่า 20 ปี		0.017*	0.021*	0.002*	0.033*
20-29 ปี			0.929	0.057	0.616
30-39 ปี				0.073	0.601
40-49 ปี					0.715
50 ปีขึ้นไป					

*0.05

ตาราง 24 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามจำนวนปีที่เข้ารับการศึกษานในสถาบันราชภัฏสงขลา

จำนวนปีที่เข้ารับการศึกษาน ในสถาบันราชภัฏสงขลา	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษานในด้านต่างๆ									
	ประสิทธิภพ	คุณภาพ	ความ ทั่วถึง	ความ เสมอภาค	ความ เป็นธรรม	สนองตอบ ความ ต้องการ	สนองตอบ ความ พึงพอใจ	ความ ต่อเนื่อง	ความ สะดวก สบาย	ความ พร้อมให้ บริการ
1 ปี										
ค่าเฉลี่ย	3.21	3.69	2.87	3.49	3.14	3.16	3.24	3.21	2.88	2.77
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.68	0.54	0.80	0.61	0.70	0.67	0.58	0.60	0.78	0.77
2 ปี										
ค่าเฉลี่ย	3.07	3.55	2.77	3.42	2.96	3.02	3.13	3.02	2.73	2.67
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.70	0.56	0.82	0.71	0.84	0.69	0.69	0.71	0.79	0.82
3 ปี										
ค่าเฉลี่ย	3.11	3.64	2.85	3.44	3.00	3.15	3.25	3.20	2.92	2.73
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.67	0.52	0.73	0.63	0.66	0.58	0.57	0.56	0.71	0.65
4 ปี										
ค่าเฉลี่ย	2.99	3.70	2.87	3.40	2.92	3.09	3.24	3.15	2.92	2.72
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.72	0.48	0.74	0.59	0.69	0.62	0.60	0.61	0.75	0.77

ตาราง 24 (ต่อ)

จำนวนปีที่เข้ารับการศึกษา ในสถาบันราชภัฏสงขลา	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ									
	ประสิทธิภาพ	คุณภาพ	ความ ทั่วถึง	ความ เสมอภาค	ความ เป็นธรรม	สนองตอบ ความ ต้องการ	สนองตอบ ความ พึงพอใจ	ความ ต่อเนื่อง	ความ สะดวก สบาย	ความ พร้อมให้ บริการ
<u>5 ปี</u>										
ค่าเฉลี่ย	2.88	3.58	2.67	3.50	2.78	3.11	3.21	3.14	2.71	2.80
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.59	0.44	0.79	0.60	0.66	0.51	0.39	0.40	0.52	0.57
ค่าเอฟ	1.374	1.221	0.434	0.261	1.403	0.750	0.673	1.448	1.271	0.227
p-value	0.242	0.301	0.784	0.903	0.232	0.559	0.611	0.218	0.281	0.923

ตาราง 25 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามการให้บริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

การให้บริการทางการศึกษา ตามศูนย์ให้การศึกษาของสถาบัน ราชภัฏสงขลา	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ									
	ประสิทธิภาพ	คุณภาพ	ความ ทั่วถึง	ความ เสมอภาค	ความ เป็นธรรม	สนองตอบ ความ ต้องการ	สนองตอบ ความ พึงพอใจ	ความ ต่อเนื่อง	ความ สะดวก สบาย	ความ พร้อมให้ บริการ
<u>ศูนย์ให้การศึกษา กศ.บป.สงขลา</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.09	3.58	2.77	3.41	2.93	3.10	3.22	3.11	2.86	2.74
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.70	0.54	0.76	0.65	0.76	0.65	0.66	0.62	0.71	0.76
<u>ศูนย์ให้การศึกษา กศ.บป.หาดใหญ่</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.14	3.80	3.00	3.52	3.17	3.13	3.17	3.14	2.54	2.80
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.72	0.45	0.77	0.63	0.73	0.63	0.50	0.68	0.74	0.70
<u>ศูนย์ให้การศึกษา กศ.บป.พัทลุง</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.03	3.75	2.90	3.42	3.07	3.11	3.25	3.28	3.28	2.60
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.69	0.55	0.60	0.49	0.64	0.49	0.49	0.36	0.83	0.78
<u>ศูนย์ให้การศึกษา กศ.บป.สตูล</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.01	3.58	2.88	3.53	3.00	2.97	3.16	3.26	3.24	2.43
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.49	0.43	1.01	0.71	0.62	0.67	0.58	0.65	0.84	0.76
ค่าเอฟ	0.294	3.596	1.718	0.764	2.101	0.419	0.166	0.920	9.262	1.774
p-value	0.829	0.014*	0.163	0.515	0.100	0.739	0.919	0.431	0.000*	0.152

*0.05

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านคุณภาพ และด้าน
ความสะดวกรสบาย จำแนกตามการได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาศึกษาของสถาบัน
ราชภัฏสงขลา

การได้รับบริการทางการศึกษา ตามศูนย์ให้การศึกษาศึกษาของ สถาบันราชภัฏสงขลา	ศูนย์ให้การ ศึกษาศึกษา กศ.บป. สงขลา	ศูนย์ให้การ ศึกษาศึกษา กศ.บป. หาดใหญ่	ศูนย์ให้การ ศึกษาศึกษา กศ.บป. พัทลุง	ศูนย์ให้การ ศึกษาศึกษา กศ.บป. สตูล
<u>ด้านคุณภาพ</u>				
ศูนย์ให้การศึกษาศึกษา กศ.บป.สงขลา		0.002*	0.172	0.995
ศูนย์ให้การศึกษาศึกษา กศ.บป.หาดใหญ่			0.699	0.074
ศูนย์ให้การศึกษาศึกษา กศ.บป.พัทลุง				0.288
ศูนย์ให้การศึกษาศึกษา กศ.บป.สตูล				
<u>ด้านความสะดวกรสบาย</u>				
ศูนย์ให้การศึกษาศึกษา กศ.บป.สงขลา		0.001*	0.012*	0.012*
ศูนย์ให้การศึกษาศึกษา กศ.บป.หาดใหญ่			0.000*	0.000*
ศูนย์ให้การศึกษาศึกษา กศ.บป.พัทลุง				0.846
ศูนย์ให้การศึกษาศึกษา กศ.บป.สตูล				

*0.05

ตาราง 27 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาระดับของสถาบันราชภัฏสงขลา

ระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การ ศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ									
	ประสิทธิภาพ	คุณภาพ	ความ ทั่วถึง	ความ เสมอภาค	ความ เป็นธรรม	สนองตอบ ความ ต้องการ	สนองตอบ ความ พึงพอใจ	ความ ต่อเนื่อง	ความ สะดวก สบาย	ความ พร้อมให้ บริการ
<u>น้อยกว่า 10 กิโลเมตร</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.10	3.62	2.80	3.43	2.97	3.10	3.20	3.18	2.70	2.66
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.70	0.57	0.74	0.69	0.76	0.65	0.65	0.67	0.74	0.81
<u>10-49 กิโลเมตร</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.10	3.62	2.84	3.43	3.02	3.10	3.21	3.14	2.87	2.70
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.76	0.52	0.81	0.66	0.76	0.64	0.63	0.65	0.79	0.79
<u>50-89 กิโลเมตร</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.01	3.61	2.72	3.37	2.83	3.03	3.10	3.00	2.89	2.69
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.55	0.45	0.73	0.56	0.58	0.54	0.55	0.54	0.72	0.56
<u>90-129 กิโลเมตร</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.18	3.73	3.04	3.64	3.26	3.22	3.43	3.25	3.00	3.00
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.56	0.46	0.75	0.59	0.78	0.76	0.52	0.56	0.74	0.65

ตาราง 27 (ต่อ)

ระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การ ศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ									
	ประสิทธิภาพ	คุณภาพ	ความ ทั่วถึง	ความ เสมอภาค	ความ เป็นธรรม	สนองตอบ ความ ต้องการ	สนองตอบ ความ พึงพอใจ	ความ ต่อเนื่อง	ความ สะดวก สบาย	ความ พร้อมให้ บริการ
<u>130-169 กิโลเมตร</u>										
ค่าเฉลี่ย	3.14	3.78	3.14	3.61	3.09	3.47	3.22	3.28	2.85	2.78
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.57	0.65	1.06	0.40	0.71	0.46	0.63	0.30	0.42	0.48
<u>170 กิโลเมตรขึ้นไป</u>										
ค่าเฉลี่ย	2.66	4.06	2.62	3.25	3.08	2.50	3.20	2.93	3.00	3.00
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	1.15	0.71	0.47	0.68	0.99	1.10	0.48	0.12	0.81	1.41
ค่าเอฟ	0.611	0.928	1.080	0.992	1.660	1.547	1.333	1.091	1.131	1.166
p-value	0.692	0.463	0.371	0.422	0.143	0.174	0.250	0.365	0.343	0.325

ผลการศึกษารายตัวของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำแนกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

แนวทางการนำเสนอข้อมูลในหัวข้อนี้ เป็นการแสวงหาชุดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำแนกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา ผู้วิจัยทดสอบสมมุติฐานดังกล่าวด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติก (logistic regression analysis) ซึ่งผลปรากฏดังตาราง 28

ตาราง 28 ค่าพารามิเตอร์การวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

ตัวแปร	สมการ
ภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลา	
การเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับท้องถิ่น (จังหวัด)	.924
การเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับภูมิภาค (ภาคใต้)	1.250
การเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับชาติ	1.448
การเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ	(a)
การได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลา ก่อนเข้ารับบริการทางการศึกษา	
เคย	.762
ไม่เคย	(a)
จุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษา	
นำคุณวุฒิที่ได้ไปใช้สมัครงาน	1.207
นำคุณวุฒิที่ได้ไปใช้เปลี่ยนสายงาน/ลักษณะงานที่ทำ/ปรับระดับชั้นการทำงานให้สูงขึ้น	.860
เหตุผลอื่นๆ	(a)
ระดับรายได้ของผู้รับบริการ	
รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท	1.120
รายได้ระหว่าง 5,000 - 9,999 บาท	2.314
รายได้ระหว่าง 10,000 - 14,999 บาท	3.208*
รายได้ระหว่าง 15,000 - 19,999 บาท	1.147
รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป	(a)

*0.05

ตาราง 28 (ต่อ)

ตัวแปร	สมการ
การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ	
ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ	2.651*
ประกอบอาชีพส่วนตัว/เกษตรกร/เอกชน/บริษัท/ธุรกิจต่างๆ	2.142*
ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	(a)
ช่วงอายุของผู้รับบริการ	1.037
จำนวนปีที่เข้ารับการศึกษ	.917
การได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษ	
ศูนย์ให้การศึกษจังหวัดพัทลุง	1.740
ศูนย์ให้การศึกษจังหวัดสตูล	1.803
ศูนย์ให้การศึกษอำเภอหาดใหญ่	2.342
ศูนย์ให้การศึกษจังหวัดสงขลา	(a)
ระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษ	1.004
ค่าคงที่	.136
Nagelkerke R square	.092
-2 Log likelihood	464.473
ร้อยละของความถูกต้อง	65.8
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	377

*0.05

จากผลการศึกษข้างต้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำแนกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาคือ การประกอบอาชีพและระดับรายได้ของผู้รับบริการ ($p < .05$) โดยผู้รับบริการที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ หรือประกอบอาชีพส่วนตัว/เกษตรกร/เอกชน/บริษัท/ธุรกิจต่างๆ และผู้รับบริการที่มีรายได้ระหว่าง 10,000 - 14,999 บาท มีแนวโน้มในการประเมินคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในระดับที่ดี ซึ่งการพยากรณ์ดังกล่าวมีความถูกต้องร้อยละ 65.8

ผลการจัดกลุ่มตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

แนวทางการนำเสนอข้อมูลในหัวข้อนี้ เป็นการพัฒนามิติของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยหรือตัวประกอบ (factor analysis) ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้จับกลุ่มหรือรวมตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาทั้ง 34 ประการที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในกลุ่มหรือมิติเดียวกัน โดยเริ่มจากการพิจารณาเงื่อนไขของการใช้เทคนิคดังกล่าว ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544 : 257)

1.1 จำนวนข้อมูล (case) ควรมากกว่าจำนวนตัวชี้วัดอย่างน้อย 10 เท่า ในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 377 ราย เมื่อพิจารณาจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาทั้ง 34 ประการ จึงเป็นไปตามเงื่อนไขดังกล่าว

1.2 ความเหมาะสมของข้อมูลที่จะนำมาใช้จับกลุ่ม การทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.924 ซึ่งมากกว่า 0.5 และเข้าใกล้ 1 จึงถือว่าข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย

1.3 ตัวชี้วัดต่างๆ ต้องมีความสัมพันธ์กัน หรือ correlation matrix ไม่เป็น identity matrix การทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity พบว่าสถิติทดสอบ มีการแจกแจงโดยประมาณแบบ chi-square = 5836.272 ได้ค่านัยสำคัญ = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือตัวชี้วัดทั้ง 34 ประการมีความสัมพันธ์กัน จึงสามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยต่อไปได้

1.4 การสร้างตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา เริ่มจากการสกัดปัจจัย (factor extraction) โดยวิธี principle component analysis (PCA) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏว่ามีเพียง 7 ปัจจัยแรกที่มีค่าความผันแปร (eigenvalue) มากกว่า 1 จึงสรุปได้ว่ามิติของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษามีเพียง 7 มิติเท่านั้น ดังรายละเอียดในตาราง 29

ตาราง 29 ความแปรปรวนทั้งหมดในตัวชี้วัดเดิมที่สามารถอธิบายได้

ปัจจัยที่	extraction sums of squared loadings		
	total	% of variance	Cumulative %
1	11.338	33.348	33.348
2	2.446	7.194	40.542
3	1.650	4.854	45.396
4	1.503	4.419	49.815
5	1.241	3.649	53.464
6	1.110	3.266	56.730
7	1.067	3.139	59.868

ถัดมาจึงเป็นการจัดกลุ่มตัวชี้วัดทั้ง 34 ประการลงในปัจจัยหรือมิติทั้ง 7 กลุ่มดังกล่าวโดยวิธีการหมุนแกนปัจจัย (factor rotation) โดยพิจารณาจากค่า factor loading กล่าวคือ ถ้าค่า factor loading ของตัวชี้วัดตัวหนึ่งมีค่ามาก (เข้าสู่ ± 1) ในปัจจัยหนึ่ง และมีค่าน้อย (เข้าสู่ 0) ในปัจจัยอื่นๆ จะจัดตัวชี้วัดนั้นอยู่ในปัจจัยที่ทำให้ค่า factor loading มาก ซึ่งผลปรากฏ ดังนี้

ปัจจัยหรือมิติที่ 1 (ปัจจัยด้านคุณภาพทางการศึกษา)

- ตัวชี้วัดข้อ (17) เนื้อหาในแต่ละรายวิชาสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน
มีค่า factor loading = 0.757
- ตัวชี้วัดข้อ (16) โปรแกรมวิชาที่เข้าศึกษาสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน
มีค่า factor loading = 0.731
- ตัวชี้วัดข้อ (19) หลักสูตรที่เรียนมีเนื้อหาวิชาเหมาะสมกับท้องถิ่น
มีค่า factor loading = 0.712
- ตัวชี้วัดข้อ (6) เนื้อหาวิชาที่เรียนมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพ
มีค่า factor loading = 0.640
- ตัวชี้วัดข้อ (20) มีการจัดอาจารย์เข้าสอนตรงตามคุณวุฒิ ความรู้ และประสบการณ์
มีค่า factor loading = 0.580
- ตัวชี้วัดข้อ (4) คณาจารย์ประจำมีความรู้ความสามารถในแต่ละรายวิชาเป็นอย่างดี
มีค่า factor loading = 0.524
- ตัวชี้วัดข้อ (5) อาจารย์พิเศษมีความรู้ความสามารถในแต่ละรายวิชาเป็นอย่างดี
มีค่า factor loading = 0.521
- ตัวชี้วัดข้อ (3) คุณวุฒิที่ได้รับคุ้มค่างบค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไป
มีค่า factor loading = 0.507

ปัจจัยหรือมิติที่ 2 (ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางการศึกษา)

- ตัวชี้วัดข้อ (30) ภูมิทัศน์โดยรวม เช่น ความร่มรื่น สวยงาม สะอาด มีความเหมาะสมแก่การเป็นสถาบันการศึกษา
มีค่า factor loading = 0.712
- ตัวชี้วัดข้อ (29) มีการจัดบริการน้ำดื่มให้แก่นักศึกษาอย่างพอเพียง
มีค่า factor loading = 0.690
- ตัวชี้วัดข้อ (22) มีห้องเรียน และห้องปฏิบัติการที่มีสภาพพร้อมใช้
มีค่า factor loading = 0.631
- ตัวชี้วัดข้อ (28) มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินภายในสถาบันการศึกษา
มีค่า factor loading = 0.631

- ตัวชี้วัดข้อ (34) มีระบบฐานข้อมูลและการบริการสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ต่อการใช้
มีค่า factor loading = 0.614
- ตัวชี้วัดข้อ (31) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการให้บริการ
มีค่า factor loading = 0.590
- ตัวชี้วัดข้อ (23) มีตำราหลักหรือเอกสารประกอบการเรียนการสอนทุกรายวิชา
มีค่า factor loading = 0.451
- ตัวชี้วัดข้อ (18) ข้อเรียกร้องต่างๆ ที่เสนอต่อทางสถาบันได้รับการสนองตอบเป็นอย่างดี
มีค่า factor loading = 0.411
ปัจจัยหรือมิติที่ 3 (ปัจจัยด้านการจัดการศึกษา)
- ตัวชี้วัดข้อ (9) ได้รับสิทธิต่างๆ ในการเรียนการสอนเช่นเดียวกับนักศึกษาคนอื่น ๆ
มีค่า factor loading = 0.707
- ตัวชี้วัดข้อ (13) การวัดและประเมินผลการเรียนมีความโปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบได้
มีค่า factor loading = 0.670
- ตัวชี้วัดข้อ (11) ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมเหมือนกับนักศึกษาคนอื่น ๆ
มีค่า factor loading = 0.645
- ตัวชี้วัดข้อ (10) ได้รับการปฏิบัติจากอาจารย์ผู้สอนอย่างเท่าเทียมเหมือนกับนักศึกษาคนอื่น ๆ
มีค่า factor loading = 0.626
- ตัวชี้วัดข้อ (7) การแจ้งผลการเรียนมีความถูกต้องชัดเจน
มีค่า factor loading = 0.615
- ตัวชี้วัดข้อ (8) ได้รับข่าวสารและการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการเรียนการสอนเป็นอย่างดี
มีค่า factor loading = 0.534
- ตัวชี้วัดข้อ (14) ห้องที่ใช้ทำการเรียนการสอนในโปรแกรมวิชาของตนมีความเหมาะสมเช่นเดียวกับนักศึกษาโปรแกรมวิชาอื่น ๆ
มีค่า factor loading = 0.426
ปัจจัยหรือมิติที่ 4 (ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายทางการศึกษา)
- ตัวชี้วัดข้อ (1) ค่าบำรุงการศึกษา ค่าหน่วยกิต และค่าวัสดุฝึกที่จ่ายในแต่ละภาคเรียนมีความ
เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน
มีค่า factor loading = 0.815
- ตัวชี้วัดข้อ (15) ค่าบำรุงการศึกษา ค่าหน่วยกิต และค่าวัสดุฝึกที่จ่ายในแต่ละภาคเรียนมีความ
เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ
มีค่า factor loading = 0.703

- ตัวชี้วัดข้อ (2) เนื้อหาวิชาที่เรียนคุ้มค่างบค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไป
มีค่า factor loading = 0.513
ปัจจัยหรือมิติที่ 5 (ปัจจัยด้านการเรียนการสอน)
- ตัวชี้วัดข้อ (25) จำนวนคาบเรียนในแต่ละวันมีความเหมาะสม
มีค่า factor loading = 0.741
- ตัวชี้วัดข้อ (27) การจัดตารางสอนมีความเหมาะสม
มีค่า factor loading = 0.633
- ตัวชี้วัดข้อ (24) การกำหนดแผนการเรียน (จำนวนภาคเรียน) ตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสม
มีค่า factor loading = 0.576
- ตัวชี้วัดข้อ (26) การเปลี่ยนห้องเรียนเมื่อหมดคาบเรียนในแต่ละรายวิชามีความเหมาะสม
มีค่า factor loading = 0.531
- ตัวชี้วัดข้อ (21) มีการแจ้งผลการประเมิน (การสอบ) ให้ผู้เรียนทราบเป็นระยะ
มีค่า factor loading = 0.458
ปัจจัยหรือมิติที่ 6 (ปัจจัยด้านการพบปะคณาจารย์)
- ตัวชี้วัดข้อ (33) มีโอกาสในการพบปะและได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนนอกชั่วโมงเรียน
มีค่า factor loading = 0.809
- ตัวชี้วัดข้อ (32) มีโอกาสในการพบปะและได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา
มีค่า factor loading = 0.799
ปัจจัยหรือมิติที่ 7 (ปัจจัยด้านนักศึกษา)
- ตัวชี้วัดข้อ (12) ได้รับการยอมรับจากเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน
มีค่า factor loading = 0.649

ผลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

แนวทางการนำเสนอข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักประเภทนักศึกษาภาคบุคลากรประจำการ ผลที่ได้สามารถนำมาจำแนกประเภทของข้อมูล (typological analysis) ในระดับเหตุการณ์ (สุภางค์ จันทวานิช, 2540 : 82) ได้ดังนี้

1. กิจกรรมการเรียนการสอน พบว่าเนื้อหาวิชาไม่ยากจนเกินไปและง่ายกว่าการเรียนภาคปกติ ไม่เครียดเวลาเรียน อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักศึกษา ชอบให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในกิจกรรม แต่บางรายวิชา เช่น วิชาภาษาอังกฤษอาจารย์ผู้สอนบางคนไม่สามารถถ่ายทอดให้เข้าใจได้ นอกจากนี้อาจารย์บางท่านอารมณ์อาจแปรปรวน และอาจารย์ผู้สอนส่วนใหญ่มักจะมอบหมายรายงานงานมากเกินไปจนทำไม่ทันส่งตามกำหนด

2. เนื้อหาวิชา พบว่าบางรายวิชาสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานได้ เช่น คอมพิวเตอร์ บัญชี การทำผ้าบาติก ฯลฯ รวมถึงเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อระดับที่สูงขึ้น

3. สื่อประกอบการเรียนการสอน พบว่าห้องสมุดไม่มีตำราเอกสารให้ค้นคว้าอย่างพอเพียง การบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตก็ยังไม่ทั่วถึง การยืมสื่อประเภทเทป ซีดี และวีซีดีต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มอีกเรื่องละ 5 บาททุกๆ ที่ได้เสียค่าบำรุงห้องสมุดภาคเรียนละ 250 บาทไปแล้ว และควรขยายเวลาการให้บริการของห้องสมุดช่วงเย็นจนถึง 18.00 น. การเรียนในชั้นเรียนไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จำพวกเครื่องฉายข้ามศีรษะ เครื่องขยายเสียง เครื่องฉายทึบแสง หรือจอโปรเจคเตอร์

4. ค่าบำรุงการศึกษา พบว่าแพงเกินไป และมีค่าใช้จ่ายปลุกย่อยมาก เช่นค่าบำรุงกิจกรรมที่เรียกเก็บภาคเรียนละ 600 บาททุกๆ ที่ไม่ได้ทำกิจกรรมใดๆ ค่าบำรุงศูนย์ให้การศึกษา กศ.บป.อำเภอหาดใหญ่ที่ต้องจ่ายเพิ่มอีกถึง 800 บาทในขณะที่ศูนย์อื่นๆ ไม่ต้องจ่าย รวมถึงอัตราค่าปรับกรณีลงทะเบียนสายและชำระเงินค่าลงทะเบียนสายแพงเกินไป

5. สภาพแวดล้อม พบว่าศูนย์ให้การศึกษา กศ.บป.อำเภอหาดใหญ่มีบรรยากาศไม่เหมาะสมกับการเรียน เนื่องจากมีเสียงรบกวนตลอดเวลา ทางสถาบันราชภัฏสงขลาควรจัดสร้างศูนย์ให้การศึกษาเป็นของตนเอง ไม่ควรไปเช่าที่ของโรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัยสมบูรณกุลกลยา เพราะในวันเสาร์อาทิตย์จะมีเด็กนักเรียนมาซ้อมดนตรี แข่งขันกีฬาและทำกิจกรรมอื่นๆ อยู่เป็นประจำ รวมถึงควรติดพัดลมในห้องเรียนด้วย

6. การบริการของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนการเรียนการสอน พบว่ามีการวางตัวไม่เหมาะสม กิริยามารยาท และการพูดจาไม่เป็นมิตร โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องการเงิน และเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนที่ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดสงขลา และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้การศึกษาอำเภอหาดใหญ่

7. การแต่งกายของนักศึกษา พบว่านักศึกษาเพศหญิงจำนวนไม่น้อยที่แต่งกายไม่เหมาะสม ทุ่งสั้นเกินไป สวมรองเท้าแตะมาเรียน ทางสถาบันราชภัฏสงขลาควรกวดขันอย่างจริงจังให้นักศึกษาปฏิบัติตามข้อบังคับที่ว่าด้วยการแต่งกายของนักศึกษา

8. ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ พบว่าเรียนจบมาแล้วหางานทำยาก โดยเฉพาะภาคธุรกิจต่างๆ ไม่ค่อยให้การยอมรับในคุณภาพของบัณฑิต

9. การจัดตารางสอน พบว่า รายวิชาเต็มเต็มที่จัดให้เรียนในวันอาทิตย์ ช่วงเวลา 15.40-18.30 น. เป็นช่วงเวลาที่ ไม่เหมาะสมเนื่องจากไม่สามารถเข้าไปค้นคว้าข้อมูลในห้องสมุดภายหลังเลิกเรียนได้ ควรย้ายรายวิชาดังกล่าวมาเป็นวันเสาร์ช่วงเวลาเดียวกันในคาบโฮมรูม โดยย้ายคาบโฮมรูมไปวันอาทิตย์แทน ซึ่งทำให้นักศึกษาที่เดินทางมาไกลและพักค้างคืนวันเสาร์ภายในสถาบันราชภัฏสงขลา สามารถค้นคว้าข้อมูลในห้องสมุดได้

10. การจัดแผนการเรียนตลอดหลักสูตร พบว่าตามแผนการเรียนระดับอนุปริญญาที่กำหนดไว้ 2 ปี แต่ใช้เวลาเรียนจริง 3-4 ปี แผนการเรียนระดับปริญญาตรี 2 ปีหลังอนุปริญญาที่กำหนดไว้ 2 ปีแต่ใช้เวลาเรียนจริง 3-4 ปีและแผนการเรียนระดับปริญญาตรี 4 ปีแต่ใช้เวลาเรียนจริง 5-6 ปี

11. แบบประเมินการสอนของอาจารย์ พบว่าข้อคำถามบางข้อไม่สามารถตอบคำถามได้ เช่น ข้อคำถามที่ว่ามีการสอดแทรกคุณธรรมและจริยธรรมในการเรียนการสอน ซึ่งน่าจะเหมาะสำหรับวิชาพื้นฐาน แต่ไม่ควรนำมาถามในรายวิชาเอก เช่นคอมพิวเตอร์ สถิติ หรือบัญชี นอกจากนี้ควรจะมีการแจ้งให้นักศึกษาทราบด้วยว่าผลการประเมินออกมาเช่นใด

12. อาจารย์พิเศษ พบว่าแม้จะมีคุณสมบัติตรงตามสายที่ทำการสอน แต่ยังขาดความรู้อย่างถ่องแท้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติในรายวิชาที่ทำการสอน มักจะเข้าสอนไม่เต็มเวลาและให้ผู้อื่นมาสอนแทนบ่อยครั้ง

13. ด้านอื่นๆ พบว่านักศึกษาของศูนย์ให้การศึกษามีจำนวนมากเกินไป ศูนย์ให้การศึกษารัฐบาลพัทลุง และศูนย์ให้การศึกษารัฐบาลสตูล ไม่สามารถเข้าใช้บริการห้องสมุดที่ศูนย์ให้การศึกษารัฐบาลสงขลาได้ ทำให้ถูกมองว่าไม่ใช่ศึกษาศาสนาเดียวกัน และได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียมกัน