คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

SERVICES QUALITY OF PERSONEL WELFARE: A CASE STUDY OF RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THANYABURI

ดารณี คงเอียด

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอก การจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2554
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ดารณี คงเอียด

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอก การจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี Services Quality of Personnel Welfare: A Case Study of Rajamangala University of Technology Thanyaburi
ชื่อ - นามสกุล	นางดารณี คงเอียด
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา
ปีการศึกษา	2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิสิษฐ์ จันทร์วราสุทธิ์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี พิมพ์ช่างทอง)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร)
วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ชื่อ-นามสกุล	นางดารณี คงเอียด
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำ จำนวน 300 ตัวอย่าง โดย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent Samples t-test ใช้เมื่อ มีข้อมูล 2 กลุ่ม ส่วนค่า One-Way ANOVA (F-test) ใช้เมื่อมีข้อมูลมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ถ้าพบว่ามีความแตกต่างจะเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้ LSD

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านข้อมูลส่วนบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 36-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส มีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และมีสถานะ/ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการในภาพรวมและรายด้านพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและทุก ๆ ด้าน ส่วนด้านรายได้มีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและทุกๆด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุมีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและเกือบทุก ๆ ด้านยกเว้นคุณภาพด้านการให้ความสำคัญ สถานภาพมีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้เพียงด้านเดียวเช่นเดียวกับอายุงานมีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านเดียวและสถานะ/ตำแหน่งมีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการให้ความเชื่อมั่นและปัจจัยการให้บริการด้านสวัสดิการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการค่อนข้างสูง ส่วนด้านอื่น ๆ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

Independent Study Title	Service Quality of Personnel Welfare: A Case Study of Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Name-Surname	Mrs. Daranee Kongeaid
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Supaporn Tinprapa
Academic Year	2011

ABSTRACT

The independent study was carried out to investigate the service quality of the personnel welfare of Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The study used 300 samples which comprised government officials, government employees, and university employees of Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The data were collected through the application of questionnaires and analyzed applying Frequency, Percentage, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-Way ANOVA (F-test) and Least Significant Difference.

The results of study showed that most respondents were female, between 36-40 years old, graduated with Bachelor's degree, married, had more than 15 years of work experience, earned a monthly income less than 15,000 Baht, and were government employees. Regarding the personnel's opinion towards the service quality of the personnel welfare, it was found that the opinion on overall aspects and each aspect of the service quality were at a moderate level.

The results of hypothesis testing revealed that the gender made no difference in overall aspects of the service quality, however, the income caused difference in overall aspects and each aspect of the service quality at 0.05 level of significance. The age caused difference in overall aspects and in almost every aspect of the service quality except in the aspect of responsiveness. The marital status caused difference in the aspect of reliability as well as the work experience also caused difference in the aspect of assurance. The marital status and work position caused difference in overall aspects of the service quality and in the aspects of tangible, reliability, and assurance. The overall aspects of the welfare services demonstrated a rather high-level relationship with the service quality, however, the other aspects were found at a moderate level.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุภาพร ทินประภา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ข้อเสนอแนะนำ ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดจากการค้นคว้า จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ดร.พิสิษฐ์ จันทร์วราสุทธิ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา รวมทั้งกรรมการในการสอบผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี พิมพ์ช่างทอง ซึ่งได้สละเวลาเป็นประธานและกรรมการในการสอบพร้อมทั้งชี้แนะถึงข้อบกพร่องในการทำวิจัยเป็นอย่างดี ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณทุกคนในครอบครัว ที่ช่วยสนับสนุนในการศึกษาระดับปริญญาโทและเป็นกำลังในการทำวิจัยในครั้งนี้ ขอบคุณเพื่อน ๆ M.B.A. (การจัดการทั่วไป) รุ่น MGX.53 และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

ท้ายที่สุดนี้ หากประโยชน์และความดีอันมีคุณค่าจากศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป และหากการศึกษาครั้งนี้มีบทความใดขาดตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ ประการใด ผู้ทำการศึกษากราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ดารณี คงเอียด

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ค

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ง

กิตติกรรมประกาศ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ฌ

บทที่

1 บทนำ 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 2

1.3 สมมติฐานการวิจัย 2

1.4 ขอบเขตของการวิจัย 3

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย 3

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย 5

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7

2.1 แนวคิดและทฤษฎีในการให้บริการ 7

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ 11

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 14

3 วิธีดำเนินการวิจัย 16

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 16

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 17

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 18

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 19

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	20
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	20
4.2 ผลการวิเคราะห์	21
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
5.1 สรุปผลการวิจัย	58
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	59
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	60
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวเนื่องในอนาคต	61
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	64
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	65
ภาคผนวก ข ผลวิเคราะห์ทางสถิติ	69
ประวัติผู้เขียน	130

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละจำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล 21

4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสวัสดิการ 23

4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านคุณภาพการให้บริการ 25

4.4 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสวัสดิการจำแนกตามเพศ 27

4.5 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสวัสดิการจำแนกตามอายุ 28

4.6 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม 30

4.7 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 31

4.8 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการการตอบสนองความต้องการ 32

4.9 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการการให้ความเชื่อมั่น 33

4.10 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม 34

4.11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามสถานภาพ 35

4.12 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานภาพที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 36

4.13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามระดับการศึกษา 37

4.14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4.15 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ 39

4.16 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกัน กับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความสำคัญ 40

4.17 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม 41

4.18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้ บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามอายุงาน 42

4.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุงานที่แตกต่าง กันกับคุณภาพการให้บริการในด้านการให้ความเชื่อมั่น 43

4.20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพ การให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามรายได้ 44

4.21 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน กับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม 45

4.22 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน กับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 46

4.23 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน กับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ 47

4.24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน กับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่น 48

4.25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน กับคุณภาพการให้บริการด้านความสำคัญ 49

4.26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน กับคุณภาพการให้บริการด้านในภาพรวม 50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4.27 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ ด้านสวสดิการจำแนกตามสถานะ/ตำแหน่ง 51

4.28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานะ/ตำแหน่ง ที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม 52

4.29 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานะ/ตำแหน่ง ที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 53

4.30 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานะ/ตำแหน่ง ที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่น 54

4.31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานะ/ตำแหน่ง ที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม 55

4.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบริการด้านสวัสดิการกับคุณภาพการให้บริการ 56

4.33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 57

4.34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 57

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย ---------- 5

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันจากสภาพแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ก้าวเข้าสู่ยุคการบริหารที่เน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นเหตุให้องค์กรต้องเริ่มหันมาตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการ “คน” ในองค์กรมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างคนให้มีคุณค่า และความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันให้กับองค์กร ซึ่งในอดีตองค์กรส่วนใหญ่มักไม่ได้คำนึงถึงความ สำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลว่า มีส่วนช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร เนื่องจากการทำงานของฝ่ายบุคคลที่ผ่านมาเป็นการทำงานที่เน้นขั้นตอน กระบวนการ ภายใต้กฎระเบียบ ที่ไม่สนับสนุนกับทิศทางหรือเป้าหมายขององค์กร ในขณะเดียวกันกลับจะเป็นการถ่วงการพัฒนาขององค์กรเสียด้วยซ้ำไป แต่ในปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแนวความคิดใน “การบริหารจัดการคน” ให้ตอบสนองต่อองค์กรได้ ซึ่งเชื่อว่า คนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะนำไปสู่การพัฒนาผลผลิตและการเรียนรู้ สร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรเกิดความแข็งแกร่งและความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง การบริหารคนให้สอดคล้องกับการบริหารงานประเภทอื่นๆ ขององค์กรในลักษณะนี้ ก่อให้เกิดแนวคิดของการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ คือ การมุ่งเน้นพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร มีการพัฒนาจูงใจ และกำหนดทิศทางการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มุ่งสู่เป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

สำหรับองค์กรนั้นก็ต้องจ่ายค่าตอบแทน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การบรรลุผลสำเร็จ อย่างไรก็ตามการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ดังกล่าวนี้ยังไม่เป็นการเพียงพอที่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจได้ ทั้งนี้เพราะว่าความต้องการของทั้งสองมีมากไปกว่านั้น องค์การย่อมอยากได้ผลประโยชน์ต่อการทำงานอย่างสูงสุด อยากให้คนทำงานด้วยการเสียสละและจริงใจ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ขยันขันแข็ง และทุ่มเทเวลาความสามารถให้แก่องค์การอย่างเต็มที่ และประสงค์จะอยู่กับองค์การเป็นเวลานาน ในทำนองเดียวกับคนที่ทำงานย่อมอยากได้ค่าจ้างที่สูงกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน อยากได้ความสะดวกสบาย อยากมีเวลาหยุดพักผ่อนโดยไม่ลดค่าจ้าง อยากให้องค์การจัดหาที่พักและอาหารให้ ซึ่งหากเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเหล่านี้ เขาจะมีความพึงพอใจและมีความสุข มีขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่ความต้องการดังกล่าวไม่ได้รับการตอบสนอง คนก็จะทำงานด้วยความเฉื่อยชา พยายามแสวงหาผลประโยชน์อื่นๆ ให้กับตนเองเป็นการชดเชย บางครั้งอาจมีความรุนแรงถึงขั้นทะเลาะวิวาทหรือนัดหยุดงาน อันเป็นผลเสียต่อทุกฝ่าย ด้วย

เหตุนี้องค์กรจึงพยายามหาวิธีที่จะให้คนมีความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงานและทำงานให้แก่องค์การ ตามที่องค์การปรารถนา วิธีการดังกล่าวนี้องค์การจึงพยายามจัดให้บุคลากรได้รับการตอบแทนเป็นพิเศษเป็นการนอกเหนือไปจากรายได้ปกติ เช่น สามารถเบิกค่าเช่าบ้านได้ รักษาพยาบาลโดยไม่ต้องเสียเงิน เป็นต้น วิธีดังกล่าวนี้ เรียกว่า การจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรนั่นเอง (ประกาศ งามชมพู, 2531 : 10-11)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีภารกิจ มุ่งเน้นการจัดการศึกษาวิชาชีพ และเทคโนโลยี สร้างงานวิจัยสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม การบริการทางวิชาการแก่สังคม รวมทั้งทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีบุคลากรปฏิบัติงานจำนวน 2 สาย คือ สายวิชาการและสายสนับสนุน ซึ่งบุคลากรทั้ง 2 สายนี้ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ปัญหาทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้บุคลากรต้องประสบกับปัญหาค่าครองชีพที่สูงขึ้น โดยสวัสดิการนั้นยังเป็นความต้องการของบุคลากรทุกคน

ดังนั้นจึงทำให้สนใจในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ว่าได้รับสวัสดิการเพียงพอหรือไม่ หรือมีคุณภาพด้านสวัสดิการมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการให้บริการด้านสวัสดิการให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจากผู้รับบริการที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ

1.3 สมมุติฐานของการศึกษา

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยบริการด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีรายละเอียดขอบเขตงานวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 1,193 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 ธันวาคม 2554)

2. สถานที่ที่ศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) จำนวน 300 คน ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling)

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา มกราคม 2555 ถึง กุมภาพันธ์ 2555

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

สวัสดิการบุคลากร หมายถึง สิ่งตอบแทนที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จัดให้กับบุคลากรนอกเหนือจากเงินเดือน

สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย หมายถึง สิ่งที่มหาวิทยาลัยให้หรือมีให้กับบุคลกรในการให้ความดูแลด้านสุขภาพอนามัยของบุคลากร เช่น สวัสดิการช่วยเหลือด้านค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี การใช้ข้อมูลข่าวสารด้านการป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดกลางวัน การรักษาพยาบาล

สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ หมายถึง สิ่งที่มหาวิทยาลัยมีให้กับบุคลากรในการให้ความช่วยเหลือด้านค่าครองชีพและการดำรงชีวิต นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้างที่ได้รับเพื่อช่วยให้ฐานะความเป็นอยู่ของบุคลกรและครอบครัวดีขึ้น ได้แก่ สวัสดิการด้านที่พักอาศัยภายในมหาวิทยาลัย สหกรณ์ออมทรัพย์ เงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย กองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ การประกันสุขภาพหมู่และประกันชีวิตในยามเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ

สวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการ หมายถึง เป็นการช่วยให้บุคลากรเกิดความไม่รู้สึกเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้รู้จักกัน ตลอดจนช่วยสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เช่น การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ การจัดกิจกรรมพักผ่อน การจัดกิจกรรมคลายเครียด การตั้งชมรมกีฬา การจัดห้องพักผ่อน การจัดห้องอ่านหนังสือ/ห้องสมุด การจัดทัศนศึกษา การจัดให้มีสวนกีฬาไว้เพื่อออกกำลังกาย

สวัสดิการด้านการศึกษา หมายถึง สวัสดิการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากร ได้แก่ การให้ลาศึกษาต่อทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาต่อของบุคลากร การให้ทุนศึกษาต่อ/งานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะ ความรู้ความสามารถใน การให้บริการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

การให้ความสำคัญ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจผู้รับบริการแต่ละคน ความใกล้ชิดสนิทสนม ความรู้สึกที่สามารถรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ข้อจำกัดและปัญหาของผู้รับบริการ ให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคนและมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมาตอบสนองได้

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพที่ 1.1 ภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดสวัสดิการให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้บริการรวมทั้งใช้ในการกำหนดแนวนโยบายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในครั้งนี้ได้อาศัยแนวคิด และ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

คุณภาพของการให้บริการหมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดี

Cordupleski, Rust & Zahorik (1993 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัตศิวัช) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการไว้ว่า เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนกผู้รับบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ

Schmenner (1995 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัตศิวัช) ได้อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock (1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Parasuraman (1998:12-40) ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การประเมินหรือ ลงความเห็นตามการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับความดีเลิศของบริการนั้น ๆ

จินตนา บุญบงการ (2542 : 34-35) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส แตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น”

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งหากจะนำตัวอักษรแต่ละตัวมาแยกเป็นคำใหม่ ๆ จะพบคำที่มีความหมายดี ๆ จำนวนหนึ่ง

S = Smiling & Sympathy หมายถึง ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E= Early Response หมายถึง ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ทันใจโดยมิเอ่ยปากเรียกหา

R= Respectful หมายถึง แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V= Voluntaries Manner หมายถึงลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจมิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing หมายถึง เป็นการรักษาภาพพจน์ ของ ผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์นขององค์กรด้วย

C= Courtesy หมายถึง กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E= Enthusiasm หมายถึง มีความกระฉับกระเฉงและความกระตือรือร้นอยู่เสมอในขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง

กุลธน ธนาพงศ์ธร (อ้างถึงใน สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริการ, 2546:18) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดไม่ใช่ เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้อง ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค ล่าวคือบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาด บริการที่จัด ให้แก่ ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปใน ลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะการยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550:66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้นขณะเวลาหนึ่ง

รัตนะ อินจ๋อย (2551:16) ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสำคัญระหว่างความคาดหวังต่อบริการของผู้รับบริการต่อการรับรู้ที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็ได้

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ การวัดคุณภาพในการบริการ การที่ผู้รับบริการจะมาใช้บริการ ย่อมสร้างความคาดหวังขึ้นมาในใจ ซึ่งแตกต่างกันไปใน แต่ละคน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการซึ่งพัฒนาขึ้นมาโดย Parasuraman et,al (1985, อ้างถึงใน บุศยารัตน์ คู่เทียม, 2548 : 33 - 36) ได้กำหนดเกณฑ์สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1.ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

4. สมรรถนะ (competence) หมายถึงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึงมีอัธยาศัยนอบน้อมมีไมตรีจิตที่เป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (creditability) หมายถึง ความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่าง ๆ

8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึงการติดต่อเข้ารับบริการเป็นปด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึงความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

10. การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการรวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ต่อมานักวิจัยชุดเดิม คือ Parasuraman et al. (1990) ได้ปรับปรุงและได้พัฒนาเครื่องมือ SERVQUAL เพื่อความเหมาะสมในการนำเครื่องมือไปประเมินคุณภาพของการบริการในองค์กรที่มีความแตกต่างกัน ได้หลากหลายมากขึ้นและมีความง่ายในการประเมิน ได้จัดกลุ่มเกณฑ์ประเมินบางด้านเข้าด้วยกันทำให้ได้เกณฑ์วัดคุณภาพหลักของการให้บริการ มี 5 ด้าน

Lovelock (1996: 464-466) ได้พัฒนาเกณฑ์วัดคุณภาพการให้บริการประกอบ ด้วย 5 ดังนี้

1. ความ เป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏให้เห็นถึง การอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่บริเวณที่ให้บริการสะดวกต่อผู้รับการบริการ อุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพดี

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถ ในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ สร้างความไว้วางใจ ความถูกต้องและความสม่ำเสมอ ได้แก่ เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาจะสนใจและแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้และสามารถให้บริการได้ตรงตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที มีความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้รับบริการและจัดหาบริการให้ตามที่ได้ตกลงไว้ ซึ่งได้แก่ มีความกระตือรือร้นใน

การให้บริการ สามารถใ ห้ความช่วยเหลือ ผู้รับบริการได้ตรงตามที่ต้องการให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกและมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ

4. การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถและความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจซึ่ง ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจข้อสงสัยต่าง ๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ และผู้ให้บริการมีกริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร

5. การให้ความสำคัญ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจผู้รับบริการแต่ละคน ความใกล้ชิดสนิทสนม ความรู้สึกที่สามารถรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ ข้อจำกัดและปัญหาของผู้รับบริการให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคนและมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมาตอบสนองได้ซึ่งได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการ ผู้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นใน การมาขอรับบริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

ความหมายของสวัสดิการ

สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์การธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังในที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวล ปัญหายุ่งยากทั้งในส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้นย่อมหมายถึง สวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้าง

ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้คนงานมีขวัญและกำลังใจดี มีความพอใจในงาน มีความรักงานและเต็มใจที่จะทำงานให้มีคุณภาพดี เป็นผลประโยชน์และบริการที่หน่วยงานจัดให้บุคลากรของหน่วยงานทั้งในขณะปฏิบัติงาน หยุดพักงานชั่วคราว และเมื่อออกจากงาน เพื่อบำรุงขวัญของบุคลากรให้ทำงานด้วยความสบายใจและได้รับความสะดวกสบายจะได้มีความพอใจในงานและทำงานอย่างมี

ประสิทธิภาพ สวัสดิการดังกล่าวอาจจะเป็นเงิน สิ่งของ หรือให้เป็นบริการความสะดวกสบาย เช่น บริการเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย การศึกษา ความมั่นคงในทางการเงิน การพักผ่อนหรือสันทนาการ การให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับงานและปัญหาส่วนตัว

ประเภทของสวัสดิการ

กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553) สวัสดิการในองค์กรแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย เช่น ยา เวชภัณฑ์จำเป็นสำหรับการปฐมพยาบาลห้องพยาบาล บริการตรวจสุขภาพประจำปี การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการป้องกันโรค การจัดสภาพแวดล้อมที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ

2. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดหาที่พักอาศัย อาหารกลางวันสหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า กองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ เงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย

3. สวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการ เช่น การจัดกิจกรรมพักผ่อน การตั้งชมรมกีฬา การจัดการแข่งขันกีฬาภายในมหาวิทยาลัยฯและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ การจัดทัศนศึกษา การจัดเลี้ยงประจำปี

4. สวัสดิการด้านการศึกษา เช่น การให้ลาศึกษาต่อ ทั้งภายในประเทศ และ ต่างประเทศการให้ทุนการศึกษาต่อ/งานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การจัดให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาต่อของบุคลากร

กล่าวโดยสรุปสวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์การธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน

ประทิน ไกรษรวิทย์ (2541 : 22) ให้ความหมายคำว่า สวัสดิการ ไว้ว่า คือ ประโยชน์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปในรูปของเงินรายได้ นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติที่หน่วยงานจัดให้อยู่แล้วเพื่อเป็นการช่วยเหลือในเรื่องเจ็บป่วย อุบัติเหตุ การลาจากงานอย่างกะทันหัน ไม่ว่าจะเป็นการให้ความสะดวกสบายต่างๆก็ได้ เช่น การให้ลาพักผ่อนได้โดยได้รับเงินตามสมควร และการจัดการสภาพแวดล้อมทั้งในและรอบๆที่ทำงานให้สะดวกสบายที่สุด และได้แบ่งประเภทสวัสดิการออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การช่วยเหลือด้านการเงินให้แก่พนักงานที่ไม่สามารถช่วยตนเองได้มากนัก เช่น เงินสะสม เงินค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ

2. ผลประโยชน์ที่ได้รับในเวลาที่ไม่ได้ทำงาน ได้แก่ วันหยุด วันลา รางวัล หรือสิ่งของพิเศษที่ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น เงินโบนัส ซึ่งจ่ายตามอายุงานหรือจ่ายให้ทุกคนเท่าเทียมกัน เงินช่วยเหลือบุตร

3. เงินช่วยเหลือในการจัดกิจกรรม สันทนาการ การกีฬา การอำนวยความสะดวก การบริการทางการแพทย์ ห้องสมุด ห้องอาหาร และบริการอื่นๆ เช่น การจัดจำหน่ายสินค้าราคาถูก เป็นต้น

อุทัย หิรัญโต (2543 : 200-201) ได้กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์กรธุรกิจจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นได้ นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อที่จะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจและสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวลต่อปัญหาทั้งส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้ดีที่สุด

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2544 : 19) ให้ความหมายของคำว่าสวัสดิการไว้ว่า หมายถึง การกระทำขององค์กร หรือหน่วยงานที่กระทำขึ้น เพื่อเป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับบุคลากร ได้รับสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่การบำรุงขวัญและกำลังใจของคนที่มาปฏิบัติงาน

สำนักคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติให้ความหมายสวัสดิการสังคมว่าหมายถึง ระบบจัดบริการทางสังคม เพื่อป้องกันและแก้ปัญหาทางสังคม และพัฒนาสังคมรวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคมเพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐานโดยบริการต่าง ๆ จะต้องตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การประกันรายได้ สวัสดิการแรงงาน นันทนาการและบริการทางสังคมทั่วไป ทั้งต้องครอบคลุมกลุ่มผู้ด้อยโอกาส และผู้ที่ถูกละเลยทางสังคมประเภทต่าง ๆ เช่น เด็ก สตรี เยาวชน ผู้ไม่มีที่ดินทำกิน ผู้สูงอายุ คนขอทาน คนไร้ที่พึง คนติดยาเสพติด ผู้ติดเชื้อเอดส์ เป็นต้น ทั้งนี้การให้บริการมีทั้งการให้เปล่า ซึ่งมีการตรวจสอบการให้บริการแบบมีส่วนร่วม (ประกันสังคม) และการให้บริการลักษณะที่เป็นสิทธิที่ทุกคนมีสิทธิได้รับอย่างเท่าเทียมกัน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาสวัสดิการของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย (ศึกษาเฉพาะกรณี : พนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขต 28) จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าความเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านขวัญและกำลังใจ แต่ถ้าพิจารณาออกเป็นแต่ละเรื่อง พบว่าเรื่องที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ เรื่องเงินค่ารักษาพยาบาลกับเงินกู้เพื่อการศึกษา รองลงมาคือการตรวจสุขภาพประจำปี และเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ส่วนเรื่องที่มีคะแนนต่ำสุดคือ เรื่องเงินช่วยเหลือกรณีขอลาออกจากการเป็นพนักงาน และเรื่องโบนัส

มานะชัย ชมชื่น (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อสวัสดิการที่ได้รับ ศึกษาเฉพาะกรณีเขตส่วนภูมิภาค เขต 10 จังหวัดนครสวรรค์ การศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง สวัสดิการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สวัสดิการเกี่ยวกับวันลา แต่ถ้าแยกออกเป็นแต่ละเรื่องพบว่า สวัสดิการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สวัสดิการการลาคลอดบุตร

วิชชาญ ทองผุด (2544) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพและความต้องการด้านสวัสดิการภายในของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวกสบาย ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านสันทนาการ และด้านเศรษฐกิจ จำนวน 392 คน ผลการศึกษาพบว่า สภาพการจัดสวัสดิการภายในของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนทั้ง 5 ด้าน โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย และสวัสดิการภายในด้านความสะดวกสบาย

สภาข้าราชการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาตร์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยศึกษาจากบุคลากรของมหาวิทยาลัย ทั้ง 4 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตบางเขน วิทยาเขตกำแพงแสน วิทยาเขตศรีราชา และวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร โดยระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 34% ส่วนอีก 13 โครงการ ที่เหลือระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจปานกลางถึงพอใจมาก และบุคลากรมีความต้องการสวัสดิการด้านเงินกู้ ได้แก่ สวัสดิการเงินกู้เพื่อคุณภาพชีวิตและสวัสดิการเงินกู้เฉพาะกิจต่าง ๆ มากที่สุด รองลงมาก็คือ สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านที่พักอาศัยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ความต้องการด้านความสะดวกสบายมากที่สุด

อรรถชัย ทรายผึ้ง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยบริการข้อมูลทางการแพทย์ บริษัทแอสตร้าแซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง (ร้อยละ 79.52) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 80.72)

สาขาที่จบกรศึกษาคือเภสัชศาสตร์(ร้อยละ 78.31) และทำงานในบริษัทไม่เกิน 5 ปี (ร้อยละ 68.67) ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการี่คาดหวังและที่รับรู้อยู้ในระดับมาก โดยที่ระดับคุณภาพบริการที่รับรู้มีค่ามากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 77.11 ประเมินว่าการบริการของหน่วยบริการข้อมูลทางการแพทย์มีคุณภาพโดยรวมเท่ากับและเหนือกว่าความคาดหวั เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของเกณฑ์ประเมินพบว่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเมินว่าการบริการมีคุณภาพเท่ากับและเหนือความคาดหวังเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 86.75) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ร้อยละ 86.75) ด้านผู้ให้บริการ (ร้อยละ 77.11) และด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ (ร้อยละ 74.70) ตามลำดับ

กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท ลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 88.5 สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 83.5 สำเร็จการวิจัยในระดับ ปวช. - ปวส. คิดเป็นร้อยละ 75.5 จ้างในลักษณะพนักงานรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 96.8 สังกัดแผนกผลิตคิดเป็นร้อยละ 65.8 ระยะเวลาในการทำงาน 1-2 ปี คิดเป็นละ 56.5 เงินเดือนค่าจ้างอยู่ที่ 7,001-10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 84 ภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดคิดเป็นร้อยละ94.8 ความต้องการในสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยพบว่ามีความต้องการในระดับปานกลาง ด้านสุขภาพอนามัยเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและนันทนาการ และด้านการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานที่มีภูมิลำเนา ระยะเวลาในการทำงานและประเภทการจ้างงานต่างกันมีความต้องการในสวัสดิการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพระดับการวิจัยที่มีสังกัดแผนกและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความต้องการในสวัสดิการด้านต่างกันโดยความต้องการของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการที่ได้รับทั้ง 4 ด้านที่ได้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงดังนี้ คือในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการให้บริการด้านที่พักอาศัย ในสวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการจัดสถานที่ สำหรับการเล่นกีฬาและออกกำลังกาย ในสวัสดิการด้านการศึกษาควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการให้โอกาสสนับสนุนการศึกษาต่อให้กับพนักงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงค ลธัญบุรี โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลการที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างประจำ จำนวน 1,193 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างประจำ ซึ่งทราบจำนวนที่แท้จริง (Actual Population) และได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร และจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง โดยมีความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% (Yamane,1973 : p.725)

สูตร $$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนหรือค่าที่ยอมให้ผิดพลาด (%)

โดยแทนค่าขนาดของประชากร (N) เท่ากับ 1,193 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือมีค่าความคลาดเคลื่อน (E) ที่ 0.05 ได้ผลดังนี้

$n = 1{,}193 / (1+(1{,}193)(0.05)^2)$

$= 300$

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Stratified Random Sampling) กับกลุ่มบุคลากรของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างประจำ ซึ่งทราบจำนวนที่แท้จริง คิดเป็นสัดส่วน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังตาราง

ลำดับที่	บุคลากร	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	ข้าราชการ	787	198
2	พนักงานราชการ	86	22
3	พนักงานมหาวิทยาลัย	237	59
4	ลูกจ้างประจำ	83	21
	รวม	**1,193**	**300**

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งลักษณะของใช้คำคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากรและ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการ คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความ ให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ กำหนดค่าน้ำหนักตามวิธี ของลิเคิร์ท ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553 : 75)

ระดับความคิดเห็น			**ค่าน้ำหนักของตัวเลือก**	
มากที่สุด	หรือ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ	5
มาก	หรือ	เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ	4

ปานกลาง หรือ ไม่แน่ใจ กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
น้อย หรือ ไม่เห็นด้วย กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในกรณีแบบสอบถามมีข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้ค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) เป็นตัวสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาได้จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด ค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) ที่คำนวณได้จะมีทศนิยม 2 ตำแหน่ง ตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553 : 75)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด หรือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก หรือ เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง หรือ ไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย หรือ ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยมาก หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปทำการทดลองใช้ (Try – out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสอดคล้องในแบบสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามสูตรของครอบบัค (Cronbach) เพื่อหาความเชื่อมั่น (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2548 : 182) ได้ค่าเท่ากับ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำแบบสอบถามและการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วรอให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกแบบสอบถามจนแล้วเสร็จก่อนจึงเก็บรวบรวมข้อมูลกลับ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นและสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์หาค่าสถิติด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

1.1 แบบสอบถามในส่วนที่ 1 ใช้ความถี่และค่าร้อยละ

1.2 แบบสอบถามในส่วนที่ 2 ใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานมี 2 ข้อคือ

2.1 วิเคราะห์สมมุติฐานข้อที่ 1ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เพื่อทดสอบความแตกต่างที่มี 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันด้วย Independent Sample t-test และทำการทดสอบความแตกต่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วย One – Way ANOVA

2.2 วิเคราะห์สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการให้บริการด้านสวัสดิการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อบุคลากร ทดสอบโดยใช้ Pearson Correlation ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรอยู่ในช่วง -1 ถึง 1 เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับความสัมพันธ์ออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้(สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2554)

ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์	**ระดับความสัมพันธ์**
0.80 ขึ้นไป	สูง หรือสูงมาก
0.60-0.79	ค่อนข้างสูง
0.40-0.59	ปานกลาง
0.20-0.39	ค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	ต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ เป็นบวก (+) หมายถึง สัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ เป็นลบ (-) หมายถึง สัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัยเรื่องเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n แทน จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง

$\overline{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (t-Distribution)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)

SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

MS แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)

df แทน องศาแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)

LSD แทน Least Significant Difference

Sig แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละจำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	121	40.30
หญิง	179	59.70
รวม	300	100.00
อายุ (นับถึง ปีปัจจุบัน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
25 - 30 ปี	32	10.70
31 - 35 ปี	66	22.00
36 - 40 ปี	82	27.30
41 - 45 ปี	47	15.70
46-50 ปี	35	11.70
51 ปีขึ้นไป	38	12.70
รวม	300	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	8.70
ปริญญาตรี	143	47.70
ปริญญาโท	107	35.70
สูงกว่าปริญญาโท	24	8.00
รวม	300	100.00
สถานภาพการสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	101	33.70
สมรส	156	52.00
หม้าย / หย่าร้าง	43	14.30
รวม	300	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-5 ปี	76	25.30
6-10 ปี.	61	20.30
11-15 ปี	59	19.70
มากกว่า15 ปีขึ้นไป	104	34.70
รวม	300	100.00
รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	137	45.70
15,000 - 20,000 บาท	56	18.70
20,001 - 25,000 บาท	48	16.00
25,001 - 30,000 บาท	23	7.70
30,000 บาท ขึ้นไป	36	12.00
รวม	300	100.00
สถานะ/ ตำแหน่งงานของบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	168	56.00
พนักงานมหาวิทยาลัย	72	24.00
พนักงานราชการ	15	5.00
ลูกจ้างประจำ	45	15.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 300 คน ดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและสถานะ/ตำแหน่งของบุคลากร ได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 59.70 และเป็นเพศชาย จำนวน 121 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.30

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27 .30 รองลงมา คือ อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22. 00

ด้าน ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 รองลงมา มีระดับ ปริญญาโท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70

ด้านอายุงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.70 รองลงมามีอายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.30

ด้านรายได้ต่อเดือนพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมามีรายได้ 15,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.70

ด้านสถานะ/ ตำแหน่งงานของบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาเป็นตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสวัสดิการ

ด้านสวัสดิการ	จำนวน/ร้อยละ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1				
1. ด้านสุขภาพอนามัย									
1.1 มีการบริการตรวจสุขภาพประจำปี	67 (22.30)	136 (45.30)	86 (28.70)	4 (1.30)	7 (2.30)	3.84	0.866	มาก	(1)
1.2. มีการบริการห้องพยาบาล ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นในการปฐมพยาบาล	43 (14.30)	147 (49.00)	103 (34.30)	4 (01.30)	3 (1.00)	3.74	0.752	มาก	(2)
1.3 มีการจัดสภาพแวดล้อมฉันของสถานที่ทำงานโดย ทั่วไปให้ถูกสุขลักษณะ	32 (10.70)	130 (43.30)	121 (40.30)	16 (5.30)	1 (0.30)	3.59	0.764	มาก	(3)
1.4 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการป้องกันโรค	11 (3.70)	95 (31.70)	168 (56.00)	24 (8.00)	2 (0.70)	3.30	0.695	ปานกลาง	(4)
เฉลี่ยรวม						3.62	0.605	มาก	
2. ด้านเศรษฐกิจ									
2.1 มีการจัดหาที่พักอาศัยภายในมหาวิทยาลัย	28 (9.30)	92 (30.70)	150 (50.00)	20 (6.70)	10 (3.30)	3.36	0.868	ปานกลาง	(1)
2.2 มีกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์	19 (6.30)	89 (29.70)	149 (49.70)	41 (13.70)	2 (0.70)	3.27	0.800	ปานกลาง	(2)
2.3 มีการ ให้กู้ยืมเงินเพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย	15 (5.00)	69 (23.00)	158 (52.70)	38 (12.70)	20 (6.70)	3.07	0.906	ปานกลาง	(3)
เฉลี่ยรวม						3.23	0.733	ปานกลาง	

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ด้านสวัสดิการ	จำนวน/ร้อยละ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1				
3. ด้านสังคมและนันทนาการ									
3.1 มีการจัดการแข่งขันกีฬาภายในมหาวิทยาลัยฯ และภายนอกมหาวิทยาลัยฯ	22 (7.30)	94 (31.30)	142 (47.30)	39 (13.00)	3 (1.00)	3.31	0.826	ปานกลาง	(3)
3.2 มีการจัดทัศนศึกษานอกสถานที่เป็นครั้งคราว	18 (6.00)	110 (36.70)	122 (40.70)	48 (16.00)	2 (0.70)	3.31	0.835	ปานกลาง	(2)
3.3 มีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี เช่น งานเลี้ยงปีใหม่ งานเกษียณ	31 (10.30)	121 (40.30)	110 (36.70)	33 (11.00)	5 (1.70)	3.47	0.882	ปานกลาง	(1)
เฉลี่ยรวม						3.36	0.701	ปานกลาง	
4. ด้านการศึกษา									
4.1 มีการให้ลาศึกษาต่อทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ	30 (10.00)	117 (39.00)	121 (40.30)	27 (13.00)	5 (1.00)	3.47	0.855	ปานกลาง	(1)
4.2 มีการให้ทุนศึกษาต่อ/งานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ	27 (6.00)	116 (36.70)	127 (40.70)	5 (16.00)	(0.70)	3.45	0.951	ปานกลาง	(2)
4.3 มีการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาต่อของบุคลากร	22 (10.30)	98 (40.30)	124 (36.70)	41 (11.00)	15 (1.70)	3.24	0.951	ปานกลาง	(3)
เฉลี่ยรวม						3.38	0.803	ปานกลาง	
เฉลี่ยรวมด้านสวัสดิการ						3.42	0.573	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสวัสดิการ พบว่า บุคลากรมีระดับคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.42, S.D. = 0.573) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า บุคลากรมีระดับคิดเห็นโดยรวมด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.62 , S.D. = 0.605) อันดับ 1 คือ มีการบริการตรวจสุขภาพประจำปี ด้านเศรษฐกิจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.23, S.D. = 0.733) อันดับ 1 มีการจัดหาที่พักอาศัยภายในมหาวิทยาลัย ด้านสังคมและนันทนาการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.36 , S.D. = 0.701) อันดับ 1 มีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี

เช่น งานเลี้ยงปีใหม่ งานเกษียณ และด้านการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.38 , S.D. = 0.703) อันดับ 1 มีการให้ลาศึกษาต่อทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน/ร้อยละ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1				
1. ความเป็นรูปธรรม									
1.1 มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เข้าใจง่ายและมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน	5 (1.70)	106 (35.30)	141 (47.00)	38 (12.70)	10 (3.30)	3.19	0.803	ปานกลาง	(3)
1.2 มีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ในการให้บริการ	17 (5.70)	153 (51.00)	108 (36.00)	15 (5.00)	7 (2.30)	3.53	0.778	มาก	(2)
1.3 มีสถานที่ให้บริการสะดวกต่อผู้รับบริการ	24 (8.00)	132 (44.00)	134 (44.70)	9 (3.00)	1 (0.30)	3.56	0.698	มาก	(1)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.43	0.632	ปานกลาง	
2. ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้									
2.1 การบันทึกข้อมูลมีความถูกต้องเช่น การชำระค่าไฟฟ้า และค่าบริการอื่น ๆ	12 (4.00)	108 (31.30)	169 (56.30)	10 (3.30)	1 (0.30)	3.40	0.639	ปานกลาง	(1)
2.2 สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้	10 (3.30)	95 (31.70)	158 (52.70)	28 (9.30)	9 (3.00)	3.23	0.783	ปานกลาง	(2)
2.3 สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้รับผู้บริการและให้คำแนะนำอย่างเข้าใจง่าย	8 (2.70)	65 (21.70)	183 (61.00)	37 (12.30)	7 (2.30)	3.10	0.729	ปาน กลาง	(3)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.24	0.609	ปานกลาง	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน/ร้อยละ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1				
3. การตอบสนองความต้องการ									
3.1 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	29 (9.70)	73 (24.30)	177 (59.00)	21 (7.00)	-	3.37	0.753	ปานกลาง	(1)
3.2 สามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว	13 (4.30)	91 (30.30)	168 (56.00)	28 (9.30)	-	3.30	0.695	ปานกลาง	(3)
3.3 สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ	11 (3.70)	84 (28.00)	191 (63.70)	11 (3.70)	3 (1.00)	3.30	0.646	ปานกลาง	(2)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.32	0.628	ปานกลาง	
4. การให้ความเชื่อมั่น									
4.1 มีความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาได้อย่างถูกต้อง	17 (5.70)	97 (32.30)	178 (59.30)	8 (2.70)	-	3.41	0.640	ปานกลาง	(2)
4.2 มีกริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร	25 (8.30)	96 (32.00)	163 (54.30)	16 (5.30)	-	3.43	0.722	ปานกลาง	(1)
4.3 สามารถอธิบายข้อสงสัยต่างๆ ให้เข้าใจได้ง่าย	11 (3.70)	105 (35.00)	174 (58.00)	10 (3.30)	-	3.39	0.616	ปานกลาง	(3)
เฉลี่ยรวม						3.41	0.572	ปานกลาง	
5. การให้ความสำคัญ 5.1 มีความเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการของบุคลากร	12 (4.00)	93 (31.00)	175 (58.30)	20 (6.70)	-	3.32	0.658	ปานกลาง	(2)
5.2 คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้บริการ	12 (4.00)	106 (35.70)	171 (57.00)	11 (3.70)	-	3.40	0.628	ปานกลาง	(1)
5.3 มีความเอาใจใส่เต็มใจและเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ	15 (5.00)	72 (24.00)	169 (56.30)	43 (14.30)	1 (.30)	3.19	0.750	ปานกลาง	(3)
เฉลี่ยรวม						3.30	0.585	ปานกลาง	
เฉลี่ยรวมด้านคุณภาพการให้บริการ						3.34	0.476	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า บุคลากรมีระดับคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.34 , S.D. = 0.476) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า บุคลากรมีระดับคิดเห็นโดยรวมด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.43 , S.D. = 0.632) อันดับ 1 คือ มีสถานที่ให้บริการสะดวกต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.24 , S.D. = 0.609) อันดับ 1 การบันทึกข้อมูลมีความถูกต้องเช่น การชำระค่าไฟฟ้า และค่าบริการอื่น ๆ ด้านการตอบสนองความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.32 , S.D. = 0.628) อันดับ 1 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.41 , S.D. = 0.572) อันดับ 1มีกริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร และด้านการให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.30 , S.D. = 0.585) อันดับ 1 คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมุติฐานที่ 1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการที่แตกต่างกัน

H_0: ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	t-test for Equality of Means					
	เพศ	Mean	S.D.	t	df	sig
ความเป็นรูปธรรม	ชาย	3.45	0.642	0.412	298	0.680
	หญิง	3.42	0.627			
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ชาย	3.27	0.560	0.565	298	0.578
	หญิง	3.23	0.641			
การตอบสนองความต้องการ	ชาย	3.36	0.633	0.862	298	0.389
	หญิง	3.29	0.625			

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	t-test for Equality of Means					
	เพศ	Mean	S.D.	t	df	sig
	หญิง	3.29	0.625			
การให้ความเชื่อมั่น	ชาย	3.43	0.511	0.401	298	0.689
	หญิง	3.40	0.611			
การให้ความสำคัญ	ชาย	3.34	0.583	0.926	298	0.355
	หญิง	3.28	0.587			
คุณภาพการให้บริการในภาพรวม	ชาย	3.37	0.454	0.825	298	0.410
	หญิง	3.32	0.490			

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการทดสอบ คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามเพศ ด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในภาพรวมและคุณภาพรายข้อพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.410, 0.680, 0.578, 0.389, 0.689, และ 0.355 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติ ฐานหลัก (H_0)และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig
ความเป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	6.615	5	1.323	3.447	**0.005***
	ภายในกลุ่ม	112.836	294	0.384		
	รวม	119.451	299			
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	13.027	5	2.605	7.821	**0.000***
	ภายในกลุ่ม	97.940	294	0.333		
	รวม	110.967	299			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	10.484	5	2.097	5.738	**0.000***
	ภายในกลุ่ม	107.448	294	0.365		
	รวม	117.932	299			

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig
การให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	6.942	5	1.388	4.489	**0.001***
	ภายในกลุ่ม	90.942	294	0.309		
	รวม	97.884	299			
การให้ความสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	0.849	5	0.170	0.491	0.783
	ภายในกลุ่ม	101.607	294	0.346		
	รวม	102.455	299			
คุณภาพการให้บริการในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.233	5	0.847	3.923	**0.002***
	ภายในกลุ่ม	63.445	294	0.216		
	รวม	67.678	299			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามอายุด้วย F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความเชื่อมั่น และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005, 0.000, 0.000, 0.001 และ0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยทดสอบค่า LSD ตามลำดับต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		25 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 – 45 ปี	46 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.32	3.33	3.63	3.49	3.18	3.38
25 – 30 ปี	3.32	-	-0.02 (0.909)	-0.31 **(0.018*)**	-0.17 (0.241)	0.14 (0.347)	-0.06 (0.673)
31 – 35 ปี	3.33	-	-	-0.29 **(0.005*)**	-0.15 (0.200)	0.16 (0.223)	-0.05 (0.706)
36 – 40 ปี	3.63	-	-	-	0.14 (0.219)	0.45 **(0.000*)**	0.24 **(0.046*)**
41 – 45 ปี	3.49	-	-	-	-	0.31 **(0.026*)**	0.10 (0.442)
46 – 50 ปี	3.18	-	-	-	-	-	0.21 (0.157)
51 ปีขึ้นไป	3.38	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า บุคลากรกลุ่มที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 25- 30 ปี กลุ่มที่มี31 - 35 ปี กลุ่มที่มีอายุ 46 - 50 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.018, 0.005, 0.000 และ 0.046 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.31, 0.29, 0.45 และ 0.24 กลุ่มที่มีอายุ 46 - 50 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มที่มีอายุ 41 - 45 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 และ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.31

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		25 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 – 45 ปี	46 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.56	3.15	3.42	3.02	2.89	3.32
25 – 30 ปี	3.56	-	0.41	0.14	0.53	0.67	0.24
			(0.001*)	(0.249)	**(0.000*)**	**(0.000*)**	(0.087)
31 – 35 ปี	3.15	-	-	-0.27	0.13	0.26	0.17
				(0.006*)	(0.251)	**(0.031*)**	(0.154)
36 – 40 ปี	3.42	-	-	-	-0.39	0.53	0.10
					(0.000*)	**(0.000*)**	(0.384)
41 – 45 ปี	3.02	-	-	-	-	0.13	-0.29
						(0.299)	**(0.020*)**
46 – 50 ปี	2.89	-	-	-	-	-	-0.43
							(0.002*)
51 ปีขึ้นไป	3.32	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า บุคลากรกลุ่มที่มีอายุ 25 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31 - 35 ปี 41 - 45 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 46 - 45 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.000 และ 0.000 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.41, 0.53 และ 0.67 กลุ่มที่มีอายุ 31 - 35 ปีมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มที่มีอายุ 36 - 40 และมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 46 - 50 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และ 0.031 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.27 และ 0.26 กลุ่มที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 41 - 45 และ 46 - 50 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.39 และ 0.53 และกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 41 - 45 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 46 - 50 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 และ 0.002 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.29 และ0.43

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการการตอบสนองความต้องการ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		25 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 – 45 ปี	46 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.47	3.12	3.53	3.11	3.16	3.44
25 – 30 ปี	3.47	-	0.35	-0.06	0.36	0.32	0.03
			(0.007*)	(0.646)	**(0.010*)**	**(0.033*)**	(0.826)
31 – 35 ปี	3.12	-	-	-0.41	0.01	-0.04	-0.32
				(0.000*)	(0.953)	(0.775)	**(0.010*)**
36 – 40 ปี	3.53	-	-	-	0.42	0.37	0.09
					(0.000*)	**(0.002*)**	(0.449)
41 – 45 ปี	3.11	-	-	-	-	-0.04	-0.33
						(0.750)	**(0.014*)**
46 – 50 ปี	3.16	-	-	-	-	-	-0.28
							(0.046*)
51 ปีขึ้นไป	3.44	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า บุคลากรกลุ่มที่มีอายุ 25 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31 - 35 ปี กลุ่มที่มีอายุ 41 - 45 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 46 - 45 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007, 0.010 และ 0.033 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.35, 0.36 และ 0.32 กลุ่มที่มีอายุ 31 - 35 ปีมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มที่มีอายุ 36 - 40ปี และกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.010 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.41 และ 0.32 กลุ่มที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 41 - 45 และ 46 - 50 ปี โดยมีค่า Sig 0.000 และ 0.002 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.42 และ 0.37 และกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอายุ 41 - 45 และ 46 - 50 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 และ 0.046 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.33 และ 0.28

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการการให้ความเชื่อมั่น

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		25 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 – 45 ปี	46 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.81	3.40	3.39	3.24	3.28	3.42
25 – 30 ปี	3.81	-	0.41 **(0.001*)**	0.41 **(0.000*)**	0.56 **(0.000*)**	0.52 **(0.000*)**	0.38 **(0.004*)**
31 – 35 ปี	3.40	-	-	0.01 (0.950)	0.16 (0.144)	0.12 (0.312)	-0.03 (0.825)
36 – 40 ปี	3.39	-	-	-	0.15 (0.142)	0.11 (0.319)	-0.03 (0.778)
41 – 45 ปี	3.24	-	-	-	-	-0.04 (0.761)	-0.18 (0.137)
46 – 50 ปี	3.28	-	-	-	-	-	-0.14 (0.274)
51 ปีขึ้นไป	3.42	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่าบุคลากรกลุ่มที่มีอายุ 25 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31 - 35 ปี กลุ่มที่มีอายุ 36 - 40 ปี กลุ่มที่มีอายุ 41 - 45 ปี กลุ่มที่มีอายุ 46 - 45 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.004 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.41, 0.41, 0.56, 0.52 และ 0.38

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		25 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 – 45 ปี	46 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.49	3.27	3.46	3.21	3.16	3.37
25 – 30 ปี	3.49	-	0.22	0.03	0.28	0.34	0.12
			(0.027*)	(0.725)	**(0.008*)**	**(0.003*)**	(0.264)
31 – 35 ปี	3.27	-	-	-0.19	0.06	0.12	-0.10
				(0.015*)	(0.488)	(0.237)	(0.305)
36 – 40 ปี	3.46	-	-	-	0.25	0.30	0.09
					(0.004*)	**(0.001*)**	(0.321)
41 – 45 ปี	3.21	-	-	-	-	0.05	-0.16
						(0.607)	(0.118)
46 – 50 ปี	3.16	-	-	-	-	-	-0.21
							(0.252)
51 ปีขึ้นไป	3.37	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า บุคลากรกลุ่มที่มีอายุ 25 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31- 35 ปี กลุ่มที่มีอายุ 41- 45 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 46 - 50 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.027, 0.008 และ 0.003 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.22, 0.28 และ 0.34 ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 36 – 40 ปี ค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31 - 35 ปี กลุ่มที่มีอายุ 41 - 45 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 46 - 45 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.015, 0.004 และ 0.001 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.19, 0.25 และ 0.30

ตารางที่ 4.11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามสถานภาพ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig
ความเป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.637	2	0.319	0.797	0.452
	ภายในกลุ่ม	118.814	297	0.400		
	รวม	119.451	299			
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	3.050	2	1.525	4.197	**0.016***
	ภายในกลุ่ม	107.918	297	0.363		
	รวม	110.967	299			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	0.275	2	0.137	0.346	0.707
	ภายในกลุ่ม	117.658	297	0.396		
	รวม	117.932	299			
การให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	1.130	2	0.565	1.734	0.178
	ภายในกลุ่ม	96.754	297	0.326		
	รวม	97.884	299			
การให้ความสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	0.201	2	0.101	0.292	0.747
	ภายในกลุ่ม	102.254	297	0.344		
	รวม	102.455	299			
คุณภาพการให้บริการในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.249	2	0.124	0.547	0.579
	ภายในกลุ่ม	67.429	297	0.227		
	รวม	67.678	299			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามสถานภาพด้วย F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่าสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดย ทดสอบค่า LSD ตามลำดับต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานภาพที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

สถานภาพ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)		
		กลุ่ม J		
		โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
กลุ่ม I	Mean	3.37	3.19	3.07
โสด	3.37	-	0.18 **(0.022*)**	0.30 **(0.010*)**
สมรส	3.19	-	-	0.11 (0.309)
หม้าย /หย่าร้าง	3.07	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า บุคลากรกลุ่มสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มสถานภาพสมรสและกลุ่มสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 และ 0.010 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.18 และ 0.30

ตารางที่ 4.13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig
ความเป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.331	3	0.110	0.274	0.844
	ภายในกลุ่ม	119.120	296	0.402		
	รวม	119.451	299			
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	9.597	3	3.199	9.341	**0.000***
	ภายในกลุ่ม	101.371	296	0.342		
	รวม	110.967	299			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	5.372	3	1.791	4.709	**0.003***
	ภายในกลุ่ม	112.561	296	0.380		
	รวม	117.932	299			
การให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	0.767	3	0.256	0.780	0.506
	ภายในกลุ่ม	97.117	296	0.328		
	รวม	97.884	299			
การให้ความสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	3.422	3	1.141	3.409	**0.018***
	ภายในกลุ่ม	99.033	296	0.335		
	รวม	102.455	299			
คุณภาพการให้บริการในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.650	3	0.883	4.021	**0.008***
	ภายในกลุ่ม	65.028	296	0.220		
	รวม	67.678	299			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามการศึกษาด้วย F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความสำคัญ และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000, 0.003, 0.018 และ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่าการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดย ทดสอบค่า LSD ตามลำดับต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

การศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	3.11	3.16	3.24	**3.83**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.11	-	-0.05	-0.13	-0.72
		-	(0.675)	(0.318)	**(0.000*)**
ปริญญาตรี	3.16	-	-	-0.08	-0.67
		-	-	(0.312)	**(0.000*)**
ปริญญาโท	3.24	-	-	-	-0.59
		-	-	-	**(0.000*)**
สูงกว่าปริญญาโทร	3.83	-	-	-	-
		-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีและปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.72, 0.67 และ 0.59

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ

การศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	3.43	3.20	3.36	3.68
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.43	-	0.23	0.08	-0.25
			(0.870)	0.570	0.161
ปริญญาตรี	3.20		-	-0.15	-0.47
		-		(0.060)	**(0.001*)**
ปริญญาโท	3.36	-	-	-	-0.32
					(0.021*)
สูงกว่าปริญญาโท	3.68	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.021 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.47 และ 0.32

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความสำคัญ

การศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	3.34	3.24	3.28	3.65
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.34	-	0.10 (0.436)	0.06 (0.640)	-0.31 (0.062)
ปริญญาตรี	3.24	-	-	-0.04 (0.617)	-0.40 **(0.002*)**
ปริญญาโท	3.28	-	-	-	-0.37 **(0.005*)**
สูงกว่าปริญญาโท	3.65	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และ 0.005 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.40 และ 0.37

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

การศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	3.34	3.28	3.34	3.64
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.34	-	0.07 (0.507)	0.00 (0.997)	-0.29 (0.290)
ปริญญาตรี	3.28	-	-	0.07 (0.271)	0.36 **(0.001*)**
ปริญญาโท	3.34	-	-	-	-0.29 **(0.006*)**
สูงกว่าปริญญาโท	3.64	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.006 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.36 และ 0.29

ตารางที่ 4.18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามอายุงาน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig
ความเป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.027	3	1.009	2.565	0.055
	ภายในกลุ่ม	116.424	296	0.393		
	รวม	119.451	299			
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.865	3	0.955	2.615	0.051
	ภายในกลุ่ม	108.102	296	0.365		
	รวม	110.967	299			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.910	3	0.637	1.625	0.184
	ภายในกลุ่ม	116.022	296	0.392		
	รวม	117.932	299			
การให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	5.812	3	1.937	6.228	**0.000***
	ภายในกลุ่ม	92.072	296	0.311		
	รวม	97.884	299			
การให้ความสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	0.911	3	0.304	0.885	0.449
	ภายในกลุ่ม	101.544	296	0.343		
	รวม	102.455	299			
คุณภาพการให้บริการในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.514	3	0.505	2.257	0.082
	ภายในกลุ่ม	66.164	296	0.224		
	รวม	67.678	299			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามอายุงานด้วย F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่น มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่าอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดย ทดสอบค่า LSD ตามลำดับต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุงานที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการในด้านการให้ความเชื่อมั่น

อายุงาน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
กลุ่ม I	Mean	3.64	3.34	3.37	3.29
1 – 5 ปี	3.64	-	0.29	0.26	0.35
			(0.002*)	**(0.007*)**	**(0.000*)**
6 – 10 ปี	3.34	-	-	-0.03	0.05
				(0.767)	(0.550)
11 – 15 ปี	3.37	-	-	-	0.08
					(0.356)
มากกว่า 15 ปี	3.29	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า บุคลากรกลุ่มที่มีอายุงาน 1 - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี กลุ่มที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี และกลุ่มที่มีอายุงาน มากกว่า 15 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002, 0.007 และ 0.000 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.29, 0.26 และ 0.35

ตารางที่ 4.20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามรายได้

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig
ความเป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	4.084	4	1.021	2.611	**0.036***
	ภายในกลุ่ม	115.367	295	0.391		
	รวม	119.451	299			
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	5.536	4	1.384	3.872	**0.004***
	ภายในกลุ่ม	105.432	295	0.357		
	รวม	110.967	299			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	5.192	4	1.298	3.396	**0.010***
	ภายในกลุ่ม	112.740	295	0.382		
	รวม	117.932	299			
การให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	5.531	4	1.383	4.417	**0.002***
	ภายในกลุ่ม	92.353	295	0.313		
	รวม	97.884	299			
การให้ความสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	9.092	4	2.273	7.182	**0.000***
	ภายในกลุ่ม	93.364	295	0.316		
	รวม	102.455	299			
คุณภาพการให้บริการในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.603	4	0.651	2.950	**0.021***
	ภายในกลุ่ม	65.075	295	0.221		
	รวม	67.678	299			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามรายได้ด้วย F-testโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความเชื่อมั่น การให้ความสำคัญ และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.036, 0.004, 0.010, 0.002, 0.000 และ0.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดย ทดสอบค่า LSD ตามลำดับต่อไปนี้

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม

รายได้		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.35	3.52	3.64	3.35	3.33
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.35	-	-0.17 (0.081)	-0.30 **(0.005*)**	0.00 (0.998)	0.02 (0.884)
15,000 – 20,000 บาท	3.52	-	-	-0.12 (0.322)	0.17 (0.262)	0.19 (0.155)
20,001 – 25,000 บาท	3.64	-	-	-	0.30 (0.063)	0.31 **(0.024*)**
25,001 – 30,000 บาท	3.35	-	-	-	-	0.02 (0.921)
30,000 บาท ขึ้นไป	3.33	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า บุคลากรกลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง 0.30 กลุ่มที่มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 30,000 บาท ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.31

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

รายได้		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.22	3.48	3.08	3.04	**3.25**
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.22	-	-0.26 **(0.006*)**	0.14 (0.153)	0.18 (0.171)	-0.03 (0.784)
15,000 – 20,000 บาท	3.48	-	-	0.40 **(0.001*)**	0.45 **(0.003*)**	0.23 (0.073)
20,001 – 25,000 บาท	3.08	-	-	-	0.04 (0.786)	-0.17 (0.186)
25,001 – 30,000 บาท	3.04	-	-	-	-	-0.22 (0.178)
30,000 บาท ขึ้นไป	3.25	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า บุคลากรกลุ่มที่มีรายได้15,000 - 20,000 บาทมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 20,001- 25,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 25,001 - 30,000 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006, 0.001 และ 0.003 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.26, 0.40 และ 0.45

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ

รายได้		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.23	3.52	3.29	3.13	3.47
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.23	-	-0.30 **(0.003*)**	-0.07 (0.528)	0.10 (0.460)	-0.24 **(0.039*)**
15,000 – 20,000 บาท	3.52	-	-	0.23 (0.058)	0.40 **(0.009*)**	0.06 (0.665)
20,001 – 25,000 บาท	3.29	-	-	-	0.17 (0.283)	-0.17 (0.203)
25,001 – 30,000 บาท	3.13	-	-	-	-	-0.34 **(0.039*)**
30,000 บาท ขึ้นไป	3.47	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า บุคลากรกลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 15,000 - 20,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 30,000 บาท ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และ 0.039 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.30 และ 0.24 และกลุ่มที่มีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 15,000 - 20,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 30,000 บาท ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 และ 0.039 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.40 และ 0.34

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่น

รายได้		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.51	3.41	3.19	3.14	3.46
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.51	-	0.11 (0.226)	0.32 **(0.001*)**	0.37 **(0.003*)**	0.06 (0.598)
15,000 – 20,000 บาท	3.41	-	-	0.22 (0.052)	0.27 (0.057)	-0.05 (0.661)
20,001 – 25,000 บาท	3.19	-	-	-	0.05 (0.724)	-0.27 **(0.031*)**
25,001 – 30,000 บาท	3.14	-	-	-	-	-0.32 **(0.034*)**
30,000 บาท ขึ้นไป	3.46	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า บุคลากรกลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001และ 0.003 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.32 และ 0.37 กลุ่มที่มีรายได้ 30,000 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 และ 0.034 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.27 และ 0.32

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านความสำคัญ

รายได้		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.30	3.36	3.20	2.84	3.61
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.30	-	-0.06 (0.500)	0.11 (0.253)	0.47 **(0.000*)**	-0.30 **(0.005*)**
15,000 – 20,000 บาท	3.36	-	-	0.17 (0.130)	0.52 **(0.000*)**	-0.24 **(0.046*)**
20,001 – 25,000 บาท	3.20	-	-	-	0.36 **(0.012*)**	-0.41 **(0.001*)**
25,001 – 30,000 บาท	2.84	-	-	-	-	-0.77 **(0.000*)**
30,000 บาท ขึ้นไป	3.61	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า บุคลากรกลุ่มที่มีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาทและ กลุ่มที่มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.012 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.47, 0.52 และ 0.36 กลุ่มที่มีรายได้ 30,000 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 15,000 - 20,000 บาทและ กลุ่มที่มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005, 0.046, 0.001 และ 0.000 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.30, 0.24, 0.41 และ 0.77

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านในภาพรวม

รายได้		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.32	3.46	3.28	3.10	3.42
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.32	-	-0.14 (0.068)	0.04 (0.576)	0.23 **(0.032*)**	-0.09 (0.283)
15,000 – 20,000 บาท	3.46	-	-	0.18 (0.052)	0.36 **(0.002*)**	0.04 (0.678)
20,001 – 25,000 บาท	3.28	-	-	-	0.18 (0.124)	-0.14 (0.182)
25,001 – 30,000 บาท	3.10	-	-	-	-	-0.32 **(0.011*)**
30,000 บาท ขึ้นไป	3.42	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า บุคลากรกลุ่มที่มีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.032, 0.002 และ 0.011 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.23, 0. 36 และ 0. 32

ตารางที่ 4.27 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามสถานะ/ตำแหน่ง

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig
ความเป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	8.169	3	2.723	7.243	**0.000***
	ภายในกลุ่ม	111.282	296	0.376		
	รวม	119.451	299			
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	3.161	3	1.054	2.893	**0.036***
	ภายในกลุ่ม	107.807	296	0.364		
	รวม	110.967	299			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	0.128	3	0.043	0.107	0.956
	ภายในกลุ่ม	117.804	296	0.398		
	รวม	117.932	299			
การให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	7.872	3	2.624	8.629	**0.000***
	ภายในกลุ่ม	90.012	296	0.304		
	รวม	97.884	299			
การให้ความสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	2.473	3	0.824	2.441	0.064
	ภายในกลุ่ม	99.982	296	0.338		
	รวม	102.455	299			
คุณภาพการให้บริการในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.102	3	0.701	3.162	**0.025***
	ภายในกลุ่ม	65.576	296	0.222		
	รวม	67.678	299			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการจำแนกตามสถานะ/ตำแหน่ง ด้วย F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความเชื่อมั่น และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.036, 0.000 และ0.025 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า สถานะ/ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดย ทดสอบค่า LSD ตามลำดับต่อไปนี้

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานะ/ตำแหน่ง ที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม

สถานะ/ตำแหน่ง		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ
กลุ่ม I	Mean	3.51	3.40	2.77	3.34
ข้าราชการ	3.51	-	0.12 (0.180)	0.74 **(0.000*)**	0.18 (0.083)
พนักงานมหาวิทยาลัย	3.40	-	-	0.63 **(0.000*)**	0.06 (0.588)
พนักงานราชการ	2.77	-	-	-	-0.56 **(0.002*)**
ลูกจ้างประจำ	3.34	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า บุคลากรกลุ่มพนักงานราชการ มีค่าเฉลี่ยด้านสถานะ/ตำแหน่ง ต่ำกว่ากลุ่มข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.002 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.74, 0.63 และ 0.56

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานะ/ตำแหน่ง ที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

สถานะ/ตำแหน่ง		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ
กลุ่ม I	Mean	3.21	3.24	2.95	3.44
ข้าราชการ	3.21	-	-0.02	0.26	-0.23
			(0.779)	(0.111)	**(0.026*)**
พนักงานมหาวิทยาลัย	3.24	-	-	0.28	-0.20
				(0.099)	(0.077)
พนักงานราชการ	2.95	-	-	-	-0.49
					(0.007*)
ลูกจ้างประจำ	3.44	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่ากลุ่มข้าราชการและกลุ่มพนักงานราชการ มีค่าเฉลี่ยด้านสถานะ/ตำแหน่ง ต่ำกว่ากลุ่มลูกจ้างประจำ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 และ 0.007 และมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.23 และ 0.49

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานะ/ตำแหน่ง ที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่น

สถานะ/ตำแหน่ง		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ
กลุ่ม I	Mean	3.34	3.37	3.17	3.78
ข้าราชการ	3.34	-	-0.03	0.17	-0.44
			(0.723)	(0.251)	**(0.000*)**
พนักงานมหาวิทยาลัย	3.37	-	-	0.20	-0.41
				(0.205)	**(0.000*)**
พนักงานราชการ	3.17	-	-	-	-0.61
					(0.000*)
ลูกจ้างประจำ	3.78	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า กลุ่มลูกจ้างประจำมีค่าเฉลี่ยด้านสถานะ/ตำแหน่งสูงกว่ากลุ่มข้าราชการ กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย และกลุ่มพนักงานราชการ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.44, 0.41 และ 0.61

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานะ/ตำแหน่ง ที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

สถานะ/ตำแหน่ง		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ
กลุ่ม I	Mean	3.35	3.30	3.04	3.46
ข้าราชการ	3.35	-	0.05	0.31	-0.11
			(0.493)	**(0.015*)**	(0.164)
พนักงานมหาวิทยาลัย	3.30	-	-	0.26	-0.16
				(0.049*)	(0.083)
พนักงานราชการ	3.04	-	-	-	-0.42
					(0.003*)
ลูกจ้างประจำ	3.46	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า กลุ่มพนักงานราชการมีค่าเฉลี่ยด้านสถานะ/ตำแหน่ง ต่ำกว่ากลุ่มข้าราชการ กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย และ กลุ่มลูกจ้างประจำ โดยมีค่า Sigเท่ากับ 0.015, 0.049 และ 0.003มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.31, 0.26 และ 0.42

สมมติฐานที่ 2. การให้บริการด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ใช้สถิติ Pearson Correlation

H_0: ปัจจัยด้านการให้บริการด้านสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

H_1: ปัจจัยด้านการให้บริการด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 4.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบริการด้านสวัสดิการกับคุณภาพการให้บริการ

บริการด้านสวัสดิการ		คุณภาพการให้บริการ					
		ด้านความเป็นรูปธรรม	ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	ด้านการตอบสนองความต้องการ	การให้ความเชื่อมั่น	ด้านการให้ความสำคัญ	คุณภาพในภาพรวม
ด้านสุขภาพอนามัย	Pearson Correlation	0.470	0.383	0.262	0.422	0.373	0.486
	Sig. (2-tailed)	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**
ด้านเศรษฐกิจ	Pearson Correlation	0.520	0.345	0.350	0.262	0.353	0.468
	Sig. (2-tailed)	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**
ด้านสังคมและนันทนาการ	Pearson Correlation	0.467	0.406	0.373	0.366	0.455	0.526
	Sig. (2-tailed)	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**
ด้านการศึกษา	Pearson Correlation	0.615	0.414	0.397	0.402	0.473	0.587
	Sig. (2-tailed)	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**
ผลรวมทั้งหมด	Pearson Correlation	0.637	0.475	0.422	0.448	0.507	0.634
	Sig. (2-tailed)	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**	**0.000(**)**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบริการด้านสวัสดิการกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าระดับความสัมพันธ์ระดับปานกลางเกือบทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และ

ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 4.33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	คุณภาพการให้บริการ					
	ความเป็นรูปธรรม	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	การตอบสนองความต้องการ	การให้ความเชื่อมั่น	การให้ความสำคัญ	คุณภาพการให้บริการในภาพรวม
เพศ	-	-	-	-	-	-
อายุ	✓	✓	✓	✓	-	✓
สถานภาพ	-	✓	-	-	-	-
ระดับการศึกษา	-	✓	✓	-	✓	✓
อายุงาน	-	-	-	✓	-	-
รายได้ต่อเดือน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สถานะ/ตำแหน่ง	✓	✓	-	✓	-	✓

✓ คือ มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- คือ ไม่มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยบริการด้านสวัสดิการ	คุณภาพการให้บริการในภาพรวม			
	Pearson	Sig	ความสัมพันธ์(ทิศทาง)	ระดับความสัมพันธ์
1.ด้านสุขภาพอนามัย	0.486	**0.000****	เดียวกัน	ปานกลาง
2.ด้านเศรษฐกิจ	0.468	**0.000****	เดียวกัน	ปานกลาง
3.ด้านสังคมและนันทนาการ	0.526	**0.000****	เดียวกัน	ปานกลาง
4.ด้านการศึกษา	0.587	**0.000****	เดียวกัน	ปานกลาง
ภาพรวม	0.634	**0.000****	เดียวกัน	ค่อนข้างสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 36-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส อายุงานมากกว่า15 ปีขึ้นไป รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และมีสถานะ/ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร

พบว่าความคิดเห็นในด้านบริการเกี่ยวกับสวัสดิการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บริการด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและนันทนาการ และ ด้านการศึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ว่า ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการให้ความสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและทุกๆด้าน ส่วนด้านรายได้มีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและทุกๆด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุมีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและเกือบทุกๆด้านยกเว้นการให้ความสำคัญ สถานภาพมีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้เพียงด้านเดียวเช่นเดียวกับอายุงานมีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านเดียวและสถานะ/ตำแหน่งมีความแตกต่าง

กับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการให้ความเชื่อมั่น

ส่วนสมมติฐานที่ 2 สรุปได้ว่า ปัจจัยการให้บริการด้านสวัสดิการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการค่อนข้างสูง ส่วนด้านอื่นๆมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า บุคลากรที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 -40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส อายุงาน 1 -5 ปี รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาทและมีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถชัย ทรายผึ้ง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยบริการข้อมูลทางการแพทย์ บริษัทแอสตราแซนเนก้า (ประเทศไทยจำกัด) ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับ ปวช. – ปวส.อายุงาน 1 -2 ปี รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

ปัจจัยการบริการด้านสวัสดิการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยด้านสุขภาพอนามัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเป็นอันดับแรกคือ มีบริการตรวจสุขภาพประจำปี ส่วนด้านเศรษฐกิจอันดับแรกคือ มีการจัดหาที่พักอาศัยภายในมหาวิทยาลัย ด้านสังคมและนันทนาการอันดับแรกคือ มีการจัดเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี และด้านการศึกษาอันดับแรกคือ มีการให้ทุนลาเรียนต่อหรือให้กู้เงินเพื่อศึกษาต่อทั้งภายในและภายนอกประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาสวัสดิการของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย (ศึกษาเฉพาะกรณี: พนักงานบมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขต28) พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการรักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของสภาข้าราชการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยศึกษาจากบุคลากรของมหาวิทยาลัย ทั้ง 4 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตบางเขน วิทยาเขตกำแพงแสน วิทยาเขตศรีราชา และวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ

จังหวัดสกลนคร พบว่าสวัสดิการที่บุคลากรที่มีระดับความพึงพอใจในเกณฑ์พอใจมากมีเพียง 1 โครงการ ได้แก่ โครงการตรวจสุขภาพประจำปี ที่เหลือระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจปานกลางถึงพอใจมาก และบุคลากรมีความต้องการสวัสดิการด้านเงินกู้ ได้แก่ สวัสดิการเงินกู้เพื่อคุณภาพชีวิตและสวัสดิการเงินกู้เฉพาะกิจต่าง ๆ มากที่สุด รองลงมาก็คือ สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านที่พักอาศัยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด พบว่าความต้องการในสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยพบว่าด้านสุขภาพอนามัยเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและนันทนาการ และด้านการศึกษา นอกจากนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงดังนี้ คือในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการให้บริการด้านที่พักอาศัย ในสวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการจัดสถานที่ สำหรับการเล่นกีฬาและออกกำลังกาย ในสวัสดิการด้านการศึกษาควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการให้โอกาสสนับสนุนการศึกษาต่อให้กับพนักงาน

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยด้านความเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเป็นอันดับแรกคือมีสถานที่ให้บริการสะดวกต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถืออันดับแรก คือ การบันทึกข้อมูลมีความถูกต้อง ด้านการตอบสนองความต้องการอันดับแรก คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นอันดับแรก คือ มีกิริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร ด้านการให้ความสำคัญอันดับแรก คือ คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถชัย ทรายผึ้ง (2552) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยบริการข้อมูลทางการแพทย์ บริษัทแอสตร้าแซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเมินว่าการบริการมีคุณภาพเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผู้ให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาการจัดให้มีการบริการด้านสุขภาพอนามัยอย่างทั่วถึงเพราะเป็นสวัสดิการและบุคลากรส่วนใหญ่ที่ทุกคนต้องการมากเป็นอันดับหนึ่ง

2.ควรมีการให้บริการสวัสดิการด้านเงินกู้เพื่อที่พักอาศัยและเพื่อการศึกษาต่อของบุคลากรโดยมีการส่งเสริมอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม

3.ควรจัดการด้านสถานที่ทำงานให้มีความสะดวกสบายเหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมเพื่อช่วยสร้างบรรยากาศให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีความสุข มีขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

4.ควรให้มีการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น วันลากิจ วันลาป่วย วันลาคลอด มีการให้สวัสดิการด้านการช่วยเหลือการศึกษาของบุตร

5.ควรมีการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อสร้างความสามัคคีระหว่างบุคลากร ให้มีการพบปะสังสรรค์พูดคุยเพื่อสร้างความเข้าใจ ความรัก ทำให้เกิดความผูกพันธ์กับหน่วยงานที่อยู่ในสถานที่ทำงานเดียวกัน

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวเนื่องในอนาคต

1.สามารถศึกษาเพิ่มเติมสวัสดิการที่จำเป็นด้านอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนงานวิจัยด้านนี้ประกอบให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านสวัสดิการให้มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของบุคลากร

2.สามารถศึกษาความต้องการด้านสวัสดิการของบุคลากรในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวคิดและสามารถนำไปพัฒนาให้เกิดเป็นรูปธรรมที่จับต้องได้

3.สามารถศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการในการให้บริการด้านสวัสดิการในสถานที่ทำงานอื่น ๆ ให้มีข้อมูลประกอบการพิจารณาให้มากยิ่งขึ้นได้

4.สามารถศึกษาความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของบุคลากรในด้านคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการของหน่วยงานต่าง ๆ ได้

บรรณานุกรม

กิตตินันต์ พิศสุวรรณ. 2553. **ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท ลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด**. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

สภาข้าราชการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2552. **ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**. โครงการศึกษาวิจัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุษบง บางสันเทียะ. 2553. **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของงานธุรกิจบริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์**. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

รัตนะ อินจ๋อย. 2551. **การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตวิทยาลัยขอนแก่น.

จินตนา บุญบงการ. 2542. **สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. ปรับปรุงใหม่ กรุงทพฯ : วิทยาพัฒน์.

สภาข้าราชการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2552. **ความพึงพอใจของบุคลากรต่อากรจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัย.**

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2550. **เกมครองใจลูกค้า**. กรุงเทพฯ : ซีบีทีแอล บุ๊คส์.

อรรถชัย ทรายผึ้ง. 2552. **การประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยบริการข้อมูลทางการแพทย์ บริษัท แอสตร้าเซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ประทิน ไกรษรวิทย์. 2541**. ความพึงพอใจในสวัสดิการแรงงานของลูกจ้างในแรงงานอุตสาหกรรมการผลิต ประเภทและขนาดต่าง ๆ ในจังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์.

สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์. 2542. **ความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาสวัสดิการของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย (ศึกษาเฉพาะกรณี : พนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขต 28)**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. 2543. **ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

มานะชัย ชมชื่น. 2543. **ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อสวัสดิการที่ได้รับ ศึกษาเฉพาะกรณีเขตส่วนภูมิภาค เขต 10 จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัชวาล ทัตศิวัช. 2553. **คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ระบบวัดคุณภาพการให้บริการ, การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐไทย**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

วิชชาญ ทองผุด. 2544. **สภาพและความต้องการด้านสวัสดิการภายในของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน**. วิทยานิพนธ์ คอมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ประทิน ไกรสรวิทย์. 2541. **ความพึงพอใจในสวัสดิการแรงงานของลูกจ้างในแรงงานอุตสาหกรรมการผลิตประเภทและขนาดต่างๆ ในจังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

อุทัย หิรัญโต. 2543. **หลักการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

Parasuraman. 1998. **Customer service in business-to-business markets: an agenda for research**. Journal of Business & Industrial Marketing, Vol.

Lovelock, C.H. and Yip, G.S. 1996. **Developing global strategies for service businesses**. California Management Review, Vol. 38 pp.64-77.

Hans Kasper. 2000. **Service Marketing Management : An International Perspective**. (1999 cited in Khantanapa, 2000: 22)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร :
กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรโครงการปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน

ส่วนที่1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการ

ส่วนที่3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว และตอบคำถามให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านทั้งหมดผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับ ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 2. 25 - 30 ปี ☐ 3. 31 - 35 ปี ☐ 4. 36 - 40ปี
☐ 5. 41 – 45 ปี ☐ 6. 46 – 50 ปี ☐ 7. 51 ปีขึ้นไป

3.ระดับการศึกษา ☐ 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี
☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพสมรส ☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส
☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง

5. อายุงาน ☐ 1. 1 – 5 ปี ☐ 2. 6 – 10 ปี
☐ 3. 11 – 15 ปี ☐ 4. มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

6. รายได้ต่อเดือน ☐ 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท ☐ 2. 15,000 - 20,000 บาท
☐ 3. 20,001-25,000 บาท ☐ 4. 25,001 – 30,000 บาท
☐ 5. 30,000 บาทขึ้นไป

7.สถานะ/ตำแหน่งงานของบุคลากร
☐ 1. ข้าราชการ ☐ 2. พนักงานมหาวิทยาลัย
☐ 3. พนักงานราชการ ☐ 4. ลูกจ้างประจำ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการให้บริการด้านสวัสดิการของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง □ ที่ตรงกับความเป็นจริง (เลือกเพียง 1 คำตอบ)

1 = น้อยสุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

บริการด้านสวัสดิการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
ด้านสุขภาพอนามัย					
1. มีการบริการตรวจสุขภาพประจำปี					
2. มีการบริการห้องพยาบาล ยา และเวชภัณฑ์ที่จำเป็นในการปฐมพยาบาล					
3. มีการจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานโดยทั่วไปให้ถูกสุขลักษณะ					
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการป้องกันโรค					
ด้านเศรษฐกิจ					
5.มีการจัดหาที่พักอาศัยภายในมหาวิทยาลัยฯ					
6.มีกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์					
7. มีการให้กู้ยืมเงินเพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย					
ด้านสังคมและนันทนาการ					
8. มีการจัดการแข่งขันกีฬาภายในมหาวิทยาลัยฯและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ					
9. มีการจัดทัศนศึกษานอกสถานที่เป็นครั้งคราว					
10. มีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี เช่น งานเลี้ยงปีใหม่ งานเกษียณ					
ด้านการศึกษา					
11.มีการให้ลาศึกษาต่อ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ					
12. มีการให้ทุนศึกษาต่อ/งานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ					
13. มีการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาต่อของบุคลากร					

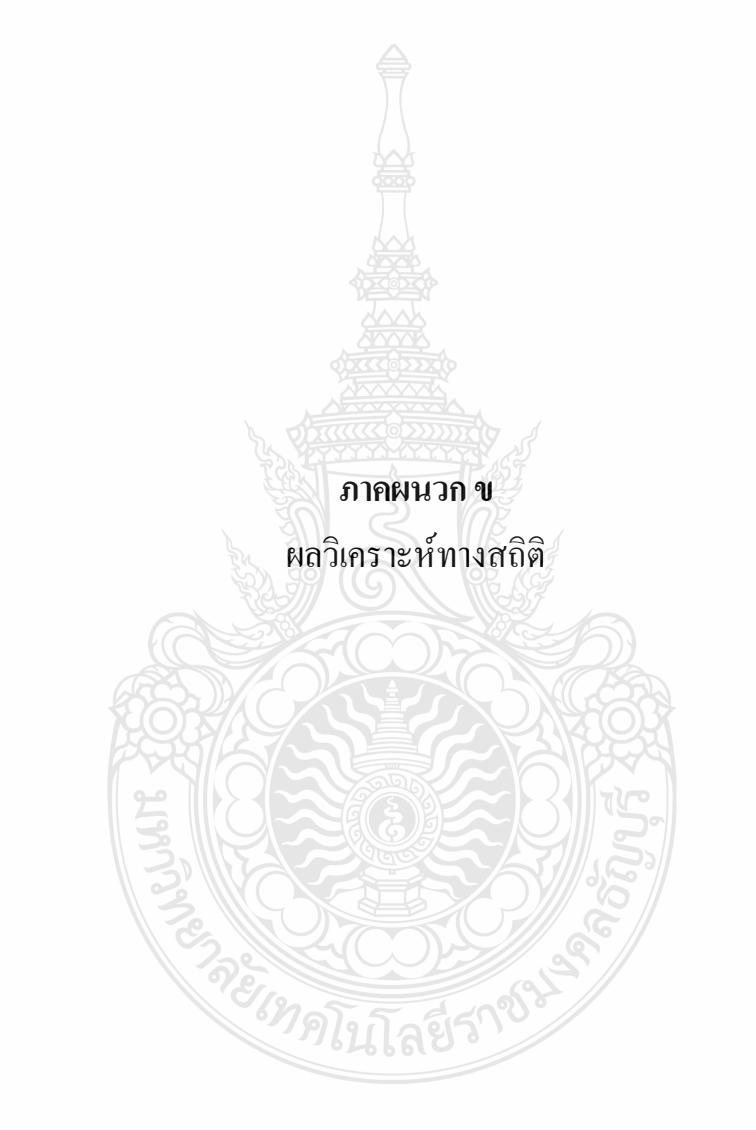
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง □ ที่ตรงกับความเป็นจริง (เลือกเพียง 1 คำตอบ)

1 = น้อยสุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
ความเป็นรูปธรรม (Tangibles)					
1. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เข้าใจง่ายและมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน					
2.มีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ในการให้บริการ					
3.มีสถานที่ให้บริการสะดวกต่อผู้รับบริการ					
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (Reliability)					
4.การบันทึกข้อมูลมีความถูกต้อง เช่น การชำระค่าไฟฟ้า และค่าบริการอื่น ๆ					
5.สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้					
6.สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้รับบริการและให้คำแนะนำอย่างเข้าใจง่าย					
การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)					
7.มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
8.สามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว					
9.สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ					
การให้ความเชื่อมั่น (Assurance)					
10.มีความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
11.มีกริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร					
12.สามารถอธิบาย ข้อสงสัยต่าง ๆ ให้เข้าใจ ได้ง่าย					
การให้ความสำคัญ (Empathy)					
13. มีความเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการของบุคลากร					
14.คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ					
15.มีความเอาใจใส่ เต็มใจและเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ					

ขอขอบคุณในความร่วมมืออย่างสูง



ภาคผนวก ข

ผลวิเคราะห์ทางสถิติ

Reliability

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

WF1	129.7417	528.0695	.6154	.9807
WF2	129.9750	530.7317	.6848	.9803
WF3	130.1417	527.9557	.7255	.9802
WF4	130.6750	532.8596	.7611	.9801
WW1	130.1333	529.7051	.8359	.9799
WF5	130.5417	529.6178	.5938	.9807
WF6	130.4750	531.0562	.7082	.9802
WF7	130.8417	533.7237	.6117	.9805
WW2	130.6190	531.3124	.7392	.9802
WF8	130.4417	534.1644	.6065	.9805
WF9	130.4750	527.8562	.7562	.9801
WF10	130.2083	534.0888	.6258	.9805
WW3	130.3753	531.8702	.7798	.9801
WF11	130.2417	523.3512	.6566	.9806
WF12	130.3417	517.6012	.8134	.9799
WF13	130.4750	512.2389	.8397	.9799
WW4	130.3527	517.6169	.8174	.9799
AVERW	130.3523	527.6513	.9224	.9797
Q1	130.6417	522.8340	.7291	.9802
Q2	130.2083	529.7406	.7577	.9801
Q3	130.2417	535.8326	.6157	.9805
TANGIBLE	130.3643	529.3049	.8134	.9800
Q4	130.2750	528.6796	.7901	.9800
Q5	130.4417	527.6747	.7519	.9801
Q6	130.4417	529.0306	.7138	.9802
RELIABIL	130.3863	528.3831	.8354	.9799

Q7	130.2417	523.2402	.8486	.9798
Q8	130.2083	523.9116	.8309	.9799
Q9	130.2083	523.3778	.8034	.9799
RESPONSI	130.2197	523.4673	.8581	.9798
Q10	130.2083	535.1557	.5936	.9806
Q11	130.1083	529.0968	.7907	.9800
Q12	130.1083	530.8223	.6905	.9803
ASSURANC	130.1417	531.6023	.7483	.9801
Q13	130.2750	524.7679	.8074	.9799
Q14	130.2417	529.6457	.7598	.9801
Q15	130.2750	525.1293	.7975	.9800
EMPATHY	130.2637	526.4414	.8392	.9799
QAVER	130.2750	527.7314	.9409	.9797

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 39

Alpha = .9806

Frequencies

Statistics

		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพสมรส	อายุงาน	รายได้ต่อเดือน	สถานะ/ตำแหน่งงานของบุคลากร
N	Valid	300	300	300	300	300	300	300
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		1.60	4.34	2.43	1.81	2.64	2.22	1.79
Std. Deviation		.491	1.518	.762	.666	1.198	1.401	1.082
Percentiles	100	2.00	7.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	121	40.3	40.3	40.3
	หญิง	179	59.7	59.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-30 ปี	32	10.7	10.7	10.7
	31-35ปี	66	22.0	22.0	32.7
	36-40ปี	82	27.3	27.3	60.0
	41-45ปี	47	15.7	15.7	75.7
	46-50ปี	35	11.7	11.7	87.3
	51เธเธถเนเธเนเธ	38	12.7	12.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	26	8.7	8.7	8.7
	ปริญญาตรี	143	47.7	47.7	56.3
	ปริญญาโท	107	35.7	35.7	92.0
	สูงกว่าปริญญาโท	24	8.0	8.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

สถานภาพสมรส

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	101	33.7	33.7	33.7
	สมรส	156	52.0	52.0	85.7
	หม้าย/หย่าร้าง	43	14.3	14.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

อายุงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5ปี	76	25.3	25.3	25.3
	6-10ปี	61	20.3	20.3	45.7
	11-15ปี	59	19.7	19.7	65.3
	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	104	34.7	34.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

รายได้ต่อเดือน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 15,000 บาท	137	45.7	45.7	45.7
	15,000-20,000 บาท	56	18.7	18.7	64.3
	20,001-25.000 บาท	48	16.0	16.0	80.3
	25,001-30,000 บาท	23	7.7	7.7	88.0
	30,000 บาทขึ้นไป	36	12.0	12.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

สถานะ/ตำแหน่งงานของบุคลากร

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ	168	56.0	56.0	56.0
	พนักงานมหาวิทยาลัย	72	24.0	24.0	80.0
	พนักงานราชการ	15	5.0	5.0	85.0
	ลูกจ้างประจำ	45	15.0	15.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		1.มีการบริการตรวจสุขภาพประจำปี	2.มีการบริการห้องพยาบาล ยา และเวชภัณฑ์ที่จำเป็นในการปฐมพยาบาล	3.มีการจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานโดยทั่วไปให้ถูกสุขลักษณะ	4.มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการป้องกันโรค	ผลรวมด้านสุขภาพอนามัย
N	Valid	300	300	300	300	300
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.84	3.74	3.59	3.30	3.62
Std. Deviation		.866	.752	.764	.695	.605
Percentiles	100	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

1.มีการบริการตรวจสุขภาพประจำปี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	7	2.3	2.3	2.3
	น้อย	4	1.3	1.3	3.7
	ปานกลาง	86	28.7	28.7	32.3
	มาก	136	45.3	45.3	77.7
	มากที่สุด	67	22.3	22.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

2.มีการบริการห้องพยาบาล ยา และเวชภัณฑ์ที่จำเป็นในการปฐมพยาบาล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	3	1.0	1.0	1.0
	น้อย	4	1.3	1.3	2.3
	ปานกลาง	103	34.3	34.3	36.7
	มาก	147	49.0	49.0	85.7
	มากที่สุด	43	14.3	14.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

3.มีการจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานโดยทั่วไปให้ถูกสุขลักษณะ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	1	.3	.3	.3
	น้อย	16	5.3	5.3	5.7
	ปานกลาง	121	40.3	40.3	46.0
	มาก	130	43.3	43.3	89.3
	มากที่สุด	32	10.7	10.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

4.มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการป้องกันโรค

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	2	.7	.7	.7
	น้อย	24	8.0	8.0	8.7
	ปานกลาง	168	56.0	56.0	64.7
	มาก	95	31.7	31.7	96.3
	มากที่สุด	11	3.7	3.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ผลรวมด้านสุขภาพอนามัย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.3	.3	.3
	น้อย	2	.7	.7	1.0
	2	5	1.7	1.7	2.7
	3	3	1.0	1.0	3.7
	3	11	3.7	3.7	7.3
	ปานกลาง	45	15.0	15.0	22.3
	3	40	13.3	13.3	35.7
	4	46	15.3	15.3	51.0
	4	48	16.0	16.0	67.0
	มาก	41	13.7	13.7	80.7
	4	27	9.0	9.0	89.7
	5	13	4.3	4.3	94.0
	5	11	3.7	3.7	97.7
	มากที่สุด	7	2.3	2.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		5.มีการจัดการที่พักอาศัยในมหาวิทยาลัย	6.มีกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์	7.มีการให้กู้ยืมเงินเพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย	ผลรวมด้านเศรษฐกิจ
N	Valid	300	300	300	300
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.36	3.27	3.07	3.23
Std. Deviation		.868	.800	.906	.733
Percentiles	100	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

5.มีการจัดการที่พักอาศัยในมหาวิทยาลัย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	10	3.3	3.3	3.3
	น้อย	20	6.7	6.7	10.0
	ปานกลาง	150	50.0	50.0	60.0
	มาก	92	30.7	30.7	90.7
	มากที่สุด	28	9.3	9.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

6.มีกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	2	.7	.7	.7
	น้อย	41	13.7	13.7	14.3
	ปานกลาง	149	49.7	49.7	64.0
	มาก	89	29.7	29.7	93.7
	มากที่สุด	19	6.3	6.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

7.มีการให้กู้ยืมเงินเพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	20	6.7	6.7	6.7
	น้อย	38	12.7	12.7	19.3
	ปานกลาง	158	52.7	52.7	72.0
	มาก	69	23.0	23.0	95.0
	มากที่สุด	15	5.0	5.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ผลรวมด้านเศรษฐกิจ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.3	.3	.3
	2	9	3.0	3.0	3.3
	น้อย	18	6.0	6.0	9.3
	2	12	4.0	4.0	13.3
	3	20	6.7	6.7	20.0
	ปานกลาง	96	32.0	32.0	52.0
	3	57	19.0	19.0	71.0
	4	25	8.3	8.3	79.3
	มาก	35	11.7	11.7	91.0
	4	7	2.3	2.3	93.3
	5	10	3.3	3.3	96.7
	มากที่สุด	10	3.3	3.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		8.มีการจัดการแข่งขันกีฬาภายในมหาวิทยาลัยฯ และภายนอกมหาวิทยาลัยฯ	9.มีการจัดทัศนศึกษานอกสถานที่เป็นครั้งคราว	10.มีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี เช่น งานเลี้ยงปีใหม่ งานเกษียณ	ผลรวมด้านสังคมและนันทนาการ
N	Valid	300	300	300	300
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.31	3.31	3.47	3.36
Std. Deviation		.826	.835	.882	.701
Percentiles	100	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

8.มีการจัดการแข่งขันกีฬาภายในมหาวิทยาลัยฯ และภายนอกมหาวิทยาลัยฯ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	3	1.0	1.0	1.0
	น้อย	39	13.0	13.0	14.0
	ปานกลาง	142	47.3	47.3	61.3
	มาก	94	31.3	31.3	92.7
	มากที่สุด	22	7.3	7.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

9.มีการจัดทัศนศึกษานอกสถานที่เป็นครั้งคราว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	2	.7	.7	.7
	น้อย	48	16.0	16.0	16.7
	ปานกลาง	122	40.7	40.7	57.3
	มาก	110	36.7	36.7	94.0
	มากที่สุด	18	6.0	6.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

10.มีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี เช่น งานเลี้ยงปีใหม่ งานเกษียณ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	5	1.7	1.7	1.7
	น้อย	33	11.0	11.0	12.7
	ปานกลาง	110	36.7	36.7	49.3
	มาก	121	40.3	40.3	89.7
	มากที่สุด	31	10.3	10.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ผลรวมด้านสังคมและนันทนาการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	.7	.7	.7
	น้อย	12	4.0	4.0	4.7
	2	25	8.3	8.3	13.0
	3	24	8.0	8.0	21.0
	ปานกลาง	62	20.7	20.7	41.7
	3	41	13.7	13.7	55.3
	4	45	15.0	15.0	70.3
	มาก	64	21.3	21.3	91.7
	4	12	4.0	4.0	95.7
	5	4	1.3	1.3	97.0
	มากที่สุด	9	3.0	3.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		11.มีการให้ลาศึกษาต่อ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ	12.มีการให้ทุนศึกษาต่อ/งานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ	13.มีการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาต่อของบุคลากร	ผลรวมด้านการศึกษา	ผลรวมบริการด้านสวัสดิการทั้งหมด
N	Valid	300	300	300	300	300
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.47	3.45	3.24	3.38	3.42
Std. Deviation		.855	.835	.951	.803	.573
Percentiles	100	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

11.มีการให้ลาศึกษาต่อ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	5	1.7	1.7	1.7
	น้อย	27	9.0	9.0	10.7
	ปานกลาง	121	40.3	40.3	51.0
	มาก	117	39.0	39.0	90.0
	มากที่สุด	30	10.0	10.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

12.มีการให้ทุนศึกษาต่อ/งานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	5	1.7	1.7	1.7
	น้อย	25	8.3	8.3	10.0
	ปานกลาง	127	42.3	42.3	52.3
	มาก	116	38.7	38.7	91.0
	มากที่สุด	27	9.0	9.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

13.มีการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาต่อของบุคลากร

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	15	5.0	5.0	5.0
	น้อย	41	13.7	13.7	18.7
	ปานกลาง	124	41.3	41.3	60.0
	มาก	98	32.7	32.7	92.7
	มากที่สุด	22	7.3	7.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ผลรวมด้านการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	5	1.7	1.7	1.7
	2	7	2.3	2.3	4.0
	น้อย	12	4.0	4.0	8.0
	2	6	2.0	2.0	10.0
	3	14	4.7	4.7	14.7
	ปานกลาง	95	31.7	31.7	46.3
	3	29	9.7	9.7	56.0
	4	32	10.7	10.7	66.7
	มาก	72	24.0	24.0	90.7
	4	3	1.0	1.0	91.7
	5	5	1.7	1.7	93.3
	มากที่สุด	20	6.7	6.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ผลรวมบริการด้านสวัสดิการทั้งหมด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	3	1.0	1.0	1.0
	2	12	4.0	4.0	6.0
	3	9	3.0	3.0	8.0
	3	10	3.3	3.3	11.3
	3	6	2.0	2.0	13.3
	ปานกลาง	10	3.3	3.3	20.7
	3	24	8.0	8.0	24.7
	3	31	10.3	10.3	35.0
	3	22	7.3	7.3	42.3
	3	46	24.3	24.3	57.7
	4	28	9.3	9.3	67.0
	4	11	3.7	3.7	70.7
	4	9	3.0	3.0	73.7
	4	15	5.0	5.0	78.7
	4	12	4.0	4.0	82.7
	4	10	3.3	3.3	86.0
	มาก	2	.7	.7	86.7
	4	3	1.0	1.0	87.7
	4	25	8.3	8.3	94.3
	4	3	1.0	1.0	95.3
	5	6	2.0	2.0	97.3
	5	3	.9	.9	98.3
	5	1	.3	.3	98.7
	มากที่สุด	4	1.3	1.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		1.มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เข้าใจง่ายและมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน	2.มีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ในการให้บริการ	3.มีสถานที่ให้บริการสะดวกต่อผู้รับบริการ	ผลรวมด้านความเป็นรูปธรรม
N	Valid	300	300	300	300
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.19	3.53	3.56	3.43
Std. Deviation		.803	.778	.698	.632
Percentiles	100	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

1.มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เข้าใจง่ายและมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	10	3.3	3.3	3.3
	น้อย	38	12.7	12.7	16.0
	ปานกลาง	141	47.0	47.0	63.0
	มาก	106	35.3	35.3	98.3
	มากที่สุด	5	1.7	1.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

2.มีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ในการให้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	7	2.3	2.3	2.3
	น้อย	15	5.0	5.0	7.3
	ปานกลาง	108	36.0	36.0	43.3
	มาก	153	51.0	51.0	94.3
	มากที่สุด	17	5.7	5.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

3.มีสถานที่ให้บริการสะดวกต่อผู้รับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	1	.3	.3	.3
	น้อย	9	3.0	3.0	3.3
	ปานกลาง	134	44.7	44.7	48.0
	มาก	132	44.0	44.0	92.0
	มากที่สุด	24	8.0	8.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ผลรวมด้านความเป็นรูปธรรม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	1	.3	.3	.3
	น้อย	8	2.7	2.7	3.0
	2	14	4.7	4.7	7.7
	3	25	8.3	8.3	16.0
	ปานกลาง	66	22.0	22.0	38.0
	3	32	10.7	10.7	48.7
	4	56	18.7	18.7	67.3
	มาก	79	26.3	26.3	93.7
	4	13	4.3	4.3	98.0
	5	1	.3	.3	98.3
	มากที่สุด	5	1.7	1.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		4.การบันทึกข้อมูลมีความถูกต้อง เช่น การชำระค่าไฟฟ้าและค่าบริการอื่น ๆ	5.สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้	6.สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้รับบริการและให้คำแนะนำอย่างเข้าใจง่าย	ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้
N	Valid	300	300	300	300
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.40	3.23	3.10	3.24
Std. Deviation		.639	.783	.729	.609
Percentiles	100	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

4.การบันทึกข้อมูลมีความถูกต้อง เช่น การชำระค่าไฟฟ้า และค่าบริการอื่น ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	1	.3	.3	.3
	น้อย	10	3.3	3.3	3.7
	ปานกลาง	169	56.3	56.3	60.0
	มาก	108	36.0	36.0	96.0
	มากที่สุด	12	4.0	4.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

5.สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	9	3.0	3.0	3.0
	น้อย	28	9.3	9.3	12.3
	ปานกลาง	158	52.7	52.7	65.0
	มาก	95	31.7	31.7	96.7
	มากที่สุด	10	3.3	3.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

6.สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้รับบริการและให้คำแนะนำอย่างเข้าใจง่าย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	7	2.3	2.3	2.3
	น้อย	37	12.3	12.3	14.7
	ปานกลาง	183	61.0	61.0	75.7
	มาก	65	21.7	21.7	97.3
	มากที่สุด	8	2.7	2.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	1	.3	.3	.3
	2	6	2.0	2.0	2.3
	น้อย	7	2.3	2.3	4.7
	2	11	3.7	3.7	8.3
	3	23	7.7	7.7	16.0
	ปานกลาง	117	39.0	39.0	55.0
	3	36	12.0	12.0	67.0
	4	36	12.0	12.0	79.0
	มาก	53	17.7	17.7	96.7
	4	6	2.0	2.0	98.7
	มากที่สุด	4	1.3	1.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		7.มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	8.สามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว	9.สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ	ผลรวมด้านการตอบสนองความต้องการ
N	Valid	300	300	300	300
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.37	3.30	3.30	3.32
Std. Deviation		.753	.695	.646	.628
Percentiles	100	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

7.มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	21	7.0	7.0	7.0
	ปานกลาง	177	59.0	59.0	66.0
	มาก	73	24.3	24.3	90.3
	มากที่สุด	29	9.7	9.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

8.สามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	28	9.3	9.3	9.3
	ปานกลาง	168	56.0	56.0	65.3
	มาก	91	30.3	30.3	95.7
	มากที่สุด	13	4.3	4.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

9.สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	3	1.0	1.0	1.0
	น้อย	11	3.7	3.7	4.7
	ปานกลาง	191	63.7	63.7	68.3
	มาก	84	28.0	28.0	96.3
	มากที่สุด	11	3.7	3.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ผลรวมด้านการตอบสนองความตองการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	1.0	1.0	1.0
	น้อย	5	1.7	1.7	2.7
	2	14	4.7	4.7	7.3
	3	9	3.0	3.0	10.3
	ปานกลาง	138	46.0	46.0	56.3
	3	31	10.3	10.3	66.7
	4	21	7.0	7.0	73.7
	มาก	57	19.0	19.0	92.7
	4	12	4.0	4.0	96.7
	มากที่สุด	10	3.3	3.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		10.มีความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาได้อย่างถูกต้อง	11.มีกริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร	12.สามารถอธิบายข้อสงสัยต่าง ๆ ให้เข้าใจ ได้ง่าย	ผลรวมการให้ความเชื่อมั่น
N	Valid	300	300	300	300
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.41	3.43	3.39	3.41
Std. Deviation		.640	.722	.616	.572
Percentiles	100	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

10.มีความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาได้อย่างถูกต้อง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	8	2.7	2.7	2.7
	ปานกลาง	178	59.3	59.3	62.0
	มาก	97	32.3	32.3	94.3
	มากที่สุด	17	5.7	5.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

11.มีกริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	16	5.3	5.3	5.3
	ปานกลาง	163	54.3	54.3	59.7
	มาก	96	32.0	32.0	91.7
	มากที่สุด	25	8.3	8.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

12.สามารถอธิบาย ข้อสงสัยต่าง ๆ ให้เข้าใจ ได้ง่าย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	10	3.3	3.3	3.3
	ปานกลาง	174	58.0	58.0	61.3
	มาก	105	35.0	35.0	96.3
	มากที่สุด	11	3.7	3.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ผลรวมการให้ความเชื่อมั่น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	2	.7	.7	.7
	2	3	1.0	1.0	1.7
	3	22	7.3	7.3	9.0
	ปานกลาง	119	39.7	39.7	48.7
	3	29	9.7	9.7	58.3
	4	39	13.0	13.0	71.3
	มาก	65	21.7	21.7	93.0
	4	12	4.0	4.0	97.0
	มากที่สุด	9	3.0	3.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		13.มีความเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการของบุคลากร	14.คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ	15.มีความเอาใจใส่ เต็มใจและเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ	ผลรวมด้านการให้ความสำคัญ	ผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด
N	Valid	300	300	300	300	300
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.32	3.40	3.19	3.30	3.34
Std. Deviation		.658	.628	.750	.585	.476
Percentiles	100	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67

Frequency Table

13.มีความเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการของบุคลากร

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	20	6.7	6.7	6.7
	ปานกลาง	175	58.3	58.3	65.0
	มาก	93	31.0	31.0	96.0
	มากที่สุด	12	4.0	4.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

14.คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	11	3.7	3.7	3.7
	ปานกลาง	171	57.0	57.0	60.7
	มาก	106	35.3	35.3	96.0
	มากที่สุด	12	4.0	4.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

15.มีความเอาใจใส่ เต็มใจและเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยสุด	1	.3	.3	.3
	น้อย	43	14.3	14.3	14.7
	ปานกลาง	169	56.3	56.3	71.0
	มาก	72	24.0	24.0	95.0
	มากที่สุด	15	5.0	5.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด

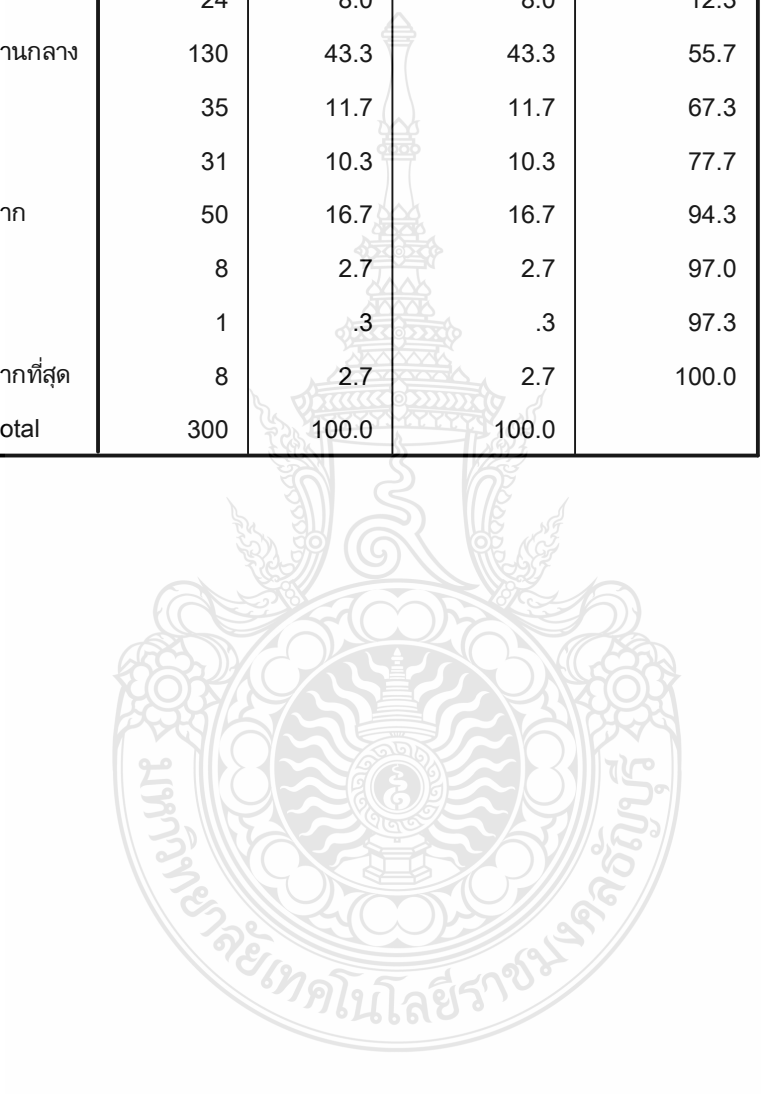
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.3	.3	.3
	น้อย	1	.3	.3	.7
	2	3	1.0	1.0	1.7
	2	7	2.4	2.4	4.0
	3	18	4.6	4.6	8.7
	3	15	5.0	5.0	13.7
	3	21	7.0	7.0	20.7
	ปานกลาง	34	11.3	11.3	32.0
	3	29	9.7	9.7	41.7
	3	17	5.7	5.7	47.3
	3	11	3.7	3.7	51.0
	3	15	5.0	5.0	56.0
	3	23	7.7	7.7	63.7
	4	12	4.0	4.0	67.7
	4	13	4.3	4.3	72.0
	4	14	4.7	4.7	76.7
	4	7	2.3	2.3	79.0
	4	14	4.7	4.7	83.7
	4	8	2.7	2.7	86.3
	4	8	2.7	2.7	89.0
	มาก	12	4.0	4.0	93.0
	4	5	1.7	1.7	94.7
	4	6	2.0	2.0	96.7
	4	5	1.6	1.6	98.3
	5	4	1.3	1.3	99.7
	5	1	.3	.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.3	.3	.3
	น้อย	1	.3	.3	.7
	2	3	1.0	1.0	1.7
	2	5	1.7	1.7	3.3
	2	2	.7	.7	4.0
	3	1	.3	.3	4.3
	3	3	1.0	1.0	5.3
	3	4	1.3	1.3	6.7
	3	6	2.0	2.0	8.7
	3	15	5.0	5.0	13.7
	3	21	7.0	7.0	20.7
	ปานกลาง	34	11.3	11.3	32.0
	3	12	4.0	4.0	36.0
	3	17	5.7	5.7	41.7
	3	17	5.7	5.7	47.3
	3	11	3.7	3.7	51.0
	3	8	2.7	2.7	53.7
	3	7	2.3	2.3	56.0
	3	23	7.7	7.7	63.7
	4	12	4.0	4.0	67.7
	4	13	4.3	4.3	72.0
	4	14	4.7	4.7	76.7
	4	7	2.3	2.3	79.0
	4	14	4.7	4.7	83.7
	4	8	2.7	2.7	86.3
	4	8	2.7	2.7	89.0
	มาก	12	4.0	4.0	93.0
	4	5	1.7	1.7	94.7
	4	6	2.0	2.0	96.7
	4	4	1.3	1.3	98.0
	4	1	.3	.3	98.3
	5	4	1.3	1.3	99.7
	5	1	.3	.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ผลรวมด้านการให้ความสำคัญ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	9	3.0	3.0	3.0
	2	4	1.3	1.3	4.3
	3	24	8.0	8.0	12.3
	ปานกลาง	130	43.3	43.3	55.7
	3	35	11.7	11.7	67.3
	4	31	10.3	10.3	77.7
	มาก	50	16.7	16.7	94.3
	4	8	2.7	2.7	97.0
	5	1	.3	.3	97.3
	มากที่สุด	8	2.7	2.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	



T-Test

Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ความเป็นรูปธรรม	ชาย	121	3.45	.642	.058
	หญิง	179	3.42	.627	.047
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	ชาย	121	3.27	.560	.051
	หญิง	179	3.23	.641	.048
การตอบสนองความต้องการ	ชาย	121	3.36	.633	.058
	หญิง	179	3.29	.625	.047
การให้ความเชื่อมั่น	ชาย	121	3.43	.511	.046
	หญิง	179	3.40	.611	.046
การให้ความสำคัญ	ชาย	121	3.34	.583	.053
	หญิง	179	3.28	.587	.044
ผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด	ชาย	121	3.37	.454	.041
	หญิง	179	3.32	.490	.037

Independent Samples Test

		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
ความเป็นรูปธรรม	Equal variances assumed	.127	.721	.412	298	.680
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	Equal variances assumed	1.380	.241	.565	298	.572
การตอบสนองความต้องการ	Equal variances assumed	.526	.469	.862	298	.389
การให้ความเชื่อมั่น	Equal variances assumed	3.142	.077	.401	298	.689
ด้านการให้ความสำคัญ	Equal variances assumed	.037	.848	.926	298	.355
ผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด	Equal variances assumed	.152	.697	.825	298	.410

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรม	Between Groups	6.615	5	1.323	3.447	.005
	Within Groups	112.836	294	.384		
	Total	119.451	299			
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	Between Groups	13.027	5	2.605	7.821	.000
	Within Groups	97.940	294	.333		
	Total	110.967	299			
การตอบสนองความต้องการ	Between Groups	10.484	5	2.097	5.738	.000
	Within Groups	107.448	294	.365		
	Total	117.932	299			
การให้ความเชื่อมั่น	Between Groups	6.942	5	1.388	4.489	.001
	Within Groups	90.942	294	.309		
	Total	97.884	299			
การให้ความสำคัญ	Between Groups	.849	5	.170	.491	.783
	Within Groups	101.607	294	.346		
	Total	102.455	299			
ผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด	Between Groups	4.233	5	.847	3.923	.002
	Within Groups	63.445	294	.216		
	Total	67.678	299			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ความเป็นรูปธรรม	25-30 ปี	31-35ปี	-.02	.133	.909
		36-40ปี	-.31(*)	.129	.018
		41-45ปี	-.17	.142	.241
		46-50ปี	.14	.152	.347
		50ปีขึ้นไป	-.06	.149	.673
	31-35ปี	25-30 ปี	.02	.133	.909
		36-40ปี	-.29(*)	.102	.005
		41-45ปี	-.15	.118	.200
		46-50ปี	.16	.130	.223
		50ปีขึ้นไป	-.05	.126	.706
	36-40ปี	25-30 ปี	.31(*)	.129	.018
		31-35ปี	.29(*)	.102	.005
		41-45ปี	.14	.113	.219
		46-50ปี	.45(*)	.125	.000
		50ปีขึ้นไป	.24(*)	.122	.046
	41-45ปี	25-30 ปี	.17	.142	.241
		31-35ปี	.15	.118	.200
		36-40ปี	-.14	.113	.219
		46-50ปี	.31(*)	.138	.026
		50ปีขึ้นไป	.10	.135	.442

LSD

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
	46-50ปี	25-30 ปี	-.14	.152	.347
		31-35ปี	-.16	.130	.223
		36-40ปี	-.45(*)	.125	.000
		41-45ปี	-.31(*)	.138	.026
		50ปีขึ้นไป	-.21	.145	.157
	50ปีขึ้นไป	25-30 ปี	.06	.149	.673
		31-35ปี	.05	.126	.706
		36-40ปี	-.24(*)	.122	.046
		41-45ปี	-.10	.135	.442
		46-50ปี	.21	.145	.157
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	25-30 ปี	31-35ปี	.41(*)	.124	.001
		36-40ปี	.14	.120	.249
		41-45ปี	.53(*)	.132	.000
		46-50ปี	.67(*)	.141	.000
		50ปีขึ้นไป	.24	.138	.087
	31-35ปี	25-30 ปี	-.41(*)	.124	.001
		36-40ปี	-.27(*)	.095	.006
		41-45ปี	.13	.110	.251
		46-50ปี	.26(*)	.121	.031
		50ปีขึ้นไป	-.17	.118	.154
	36-40ปี	25-30 ปี	-.14	.120	.249
		31-35ปี	.27(*)	.095	.006
		41-45ปี	.39(*)	.106	.000
		46-50ปี	.53(*)	.117	.000
		50ปีขึ้นไป	.10	.113	.384

LSD

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
	41-45ปี	25-30 ปี	-.53(*)	.132	.000
		31-35ปี	-.13	.110	.251
		36-40ปี	-.39(*)	.106	.000
		46-50ปี	.13	.129	.299
		50ปีขึ้นไป	-.29(*)	.126	.020
	46-50ปี	25-30 ปี	-.67(*)	.141	.000
		31-35ปี	-.26(*)	.121	.031
		36-40ปี	-.53(*)	.117	.000
		41-45ปี	-.13	.129	.299
		50ปีขึ้นไป	-.43(*)	.135	.002
	50ปีขึ้นไป	25-30 ปี	-.24	.138	.087
		31-35ปี	.17	.118	.154
		36-40ปี	-.10	.113	.384
		41-45ปี	.29(*)	.126	.020
		46-50ปี	.43(*)	.135	.002
ผลรวมด้านการตอบสนองความต้องการ	25-30 ปี	31-35ปี	.35(*)	.130	.007
		36-40ปี	-.06	.126	.646
		41-45ปี	.36(*)	.139	.010
		46-50ปี	.32(*)	.148	.033
		50ปีขึ้นไป	.03	.145	.826
	31-35ปี	25-30 ปี	-.35(*)	.130	.007
		36-40ปี	-.41(*)	.100	.000
		41-45ปี	.01	.115	.953
		46-50ปี	-.04	.126	.775
		50ปีขึ้นไป	-.32(*)	.123	.010

LSD

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
	36-40ปี	25-30 ปี	.06	.126	.646
		31-35ปี	.41(*)	.100	.000
		41-45ปี	.42(*)	.111	.000
		46-50ปี	.37(*)	.122	.002
		50ปีขึ้นไป	.09	.119	.449
	41-45ปี	25-30 ปี	-.36(*)	.139	.010
		31-35ปี	-.01	.115	.953
		36-40ปี	-.42(*)	.111	.000
		46-50ปี	-.04	.135	.750
		50ปีขึ้นไป	-.33(*)	.132	.014
	46-50ปี	25-30 ปี	-.32(*)	.148	.033
		31-35ปี	.04	.126	.775
		36-40ปี	-.37(*)	.122	.002
		41-45ปี	.04	.135	.750
		50ปีขึ้นไป	-.28(*)	.142	.046
	50ปีขึ้นไป	25-30 ปี	-.03	.145	.826
		31-35ปี	.32(*)	.123	.010
		36-40ปี	-.09	.119	.449
		41-45ปี	.33(*)	.132	.014
		46-50ปี	.28(*)	.142	.046

LSD

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference	Std. Error	Sig.
ผลรวมการให้ความเชื่อมั่น	25-30 ปี	31-35ปี	.41(*)	.120	.001
		36-40ปี	.41(*)	.116	.000
		41-45ปี	.56(*)	.127	.000
		46-50ปี	.52(*)	.136	.000
		50ปีขึ้นไป	.38(*)	.133	.004
	31-35ปี	25-30 ปี	-.41(*)	.120	.001
		36-40ปี	.01	.092	.950
		41-45ปี	.16	.106	.144
		46-50ปี	.12	.116	.312
		50ปีขึ้นไป	-.03	.113	.825
	36-40ปี	25-30 ปี	-.41(*)	.116	.000
		31-35ปี	-.01	.092	.950
		41-45ปี	.15	.102	.142
		46-50ปี	.11	.112	.319
		50ปีขึ้นไป	-.03	.109	.778
	41-45ปี	25-30 ปี	-.56(*)	.127	.000
		31-35ปี	-.16	.106	.144
		36-40ปี	-.15	.102	.142
		46-50ปี	-.04	.124	.761
		50ปีขึ้นไป	-.18	.121	.137
	46-50ปี	25-30 ปี	-.52(*)	.136	.000
		31-35ปี	-.12	.116	.312
		36-40ปี	-.11	.112	.319
		41-45ปี	.04	.124	.761
		50ปีขึ้นไป	-.14	.130	.274

LSD

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference	Std. Error	Sig.
	50ปีขึ้นไป	25-30 ปี	-.38(*)	.133	.004
		31-35ปี	.03	.113	.825
		36-40ปี	.03	.109	.778
		41-45ปี	.18	.121	.137
		46-50ปี	.14	.130	.274
ด้านคุณภาพการให้บริการ	25-30 ปี	31-35ปี	.22(*)	.100	.027
		36-40ปี	.03	.097	.725
		41-45ปี	.28(*)	.106	.008
		46-50ปี	.34(*)	.114	.003
		50ปีขึ้นไป	.12	.111	.264
	31-35ปี	25-30 ปี	-.22(*)	.100	.027
		36-40ปี	-.19(*)	.077	.015
		41-45ปี	.06	.089	.488
		46-50ปี	.12	.097	.237
		50ปีขึ้นไป	-.10	.095	.305
	36-40ปี	25-30 ปี	-.03	.097	.725
		31-35ปี	.19(*)	.077	.015
		41-45ปี	.25(*)	.085	.004
		46-50ปี	.30(*)	.094	.001
		50ปีขึ้นไป	.09	.091	.321
	41-45ปี	25-30 ปี	-.28(*)	.106	.008
		31-35ปี	-.06	.089	.488
		36-40ปี	-.25(*)	.085	.004
		46-50ปี	.05	.104	.607
		50ปีขึ้นไป	-.16	.101	.118

LSD

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
	46-50ปี	25-30 ปี	-.34(*)	.114	.003
		31-35ปี	-.12	.097	.237
		36-40ปี	-.30(*)	.094	.001
		41-45ปี	-.05	.104	.607
		50ปีขึ้นไป	-.21	.109	.052
	50ปีขึ้นไป	25-30 ปี	-.12	.111	.264
		31-35ปี	.10	.095	.305
		36-40ปี	-.09	.091	.321
		41-45ปี	.16	.101	.118
		46-50ปี	.21	.109	.052

* The mean difference is significant at the .05 level.

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรม	Between Groups	.331	3	.110	.274	.844
	Within Groups	119.120	296	.402		
	Total	119.451	299			
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	Between Groups	9.597	3	3.199	9.341	.000
	Within Groups	101.371	296	.342		
	Total	110.967	299			
การตอบสนองความต้องการ	Between Groups	5.372	3	1.791	4.709	.003
	Within Groups	112.561	296	.380		
	Total	117.932	299			
การให้ความเชื่อมั่น	Between Groups	.767	3	.256	.780	.506
	Within Groups	97.117	296	.328		
	Total	97.884	299			
ด้านการให้ความสำคัญ	Between Groups	3.422	3	1.141	3.409	.018
	Within Groups	99.033	296	.335		
	Total	102.455	299			
ผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด	Between Groups	2.650	3	.883	4.021	.008
	Within Groups	65.028	296	.220		
	Total	67.678	299			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference	Std. Error	Sig.
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	ปริญญาตรี	-.05	.125	.675
		ปริญญาโท	-.13	.128	.318
		สูงกว่าปริญญาโท	-.72(*)	.166	.000
	ปริญญาตรี	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	.05	.125	.675
		ปริญญาโท	-.08	.075	.312
		สูงกว่าปริญญาโท	-.67(*)	.129	.000
	ปริญญาโท	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	.13	.128	.318
		ปริญญาตรี	.08	.075	.312
		สูงกว่าปริญญาโท	-.59(*)	.132	.000
	สูงกว่าปริญญาโท	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	.72(*)	.166	.000
		ปริญญาตรี	.67(*)	.129	.000
		ปริญญาโท	.59(*)	.132	.000
การตอบสนองความต้องการ	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	ปริญญาตรี	.23	.131	.087
		ปริญญาโท	.08	.135	.570
		สูงกว่าปริญญาโท	-.25	.175	.161
	ปริญญาตรี	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	-.23	.131	.087
		ปริญญาโท	-.15	.079	.060
		สูงกว่าปริญญาโท	-.47(*)	.136	.001

LSD

Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
การให้ความสำคัญ	ปริญญาโท	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	-.08	.135	.570
		ปริญญาตรี	.15	.079	.060
		สูงกว่าปริญญาโท	-.32(*)	.139	.021
	สูงกว่าปริญญาโท	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	.25	.175	.161
		ปริญญาตรี	.47(*)	.136	.001
		ปริญญาโท	.32(*)	.139	.021
	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	ปริญญาตรี	.10	.123	.436
		ปริญญาโท	.06	.126	.640
		สูงกว่าปริญญาโท	-.31	.164	.062
	ปริญญาตรี	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	-.10	.123	.436
		ปริญญาโท	-.04	.074	.617
		สูงกว่าปริญญาโท	-.40(*)	.128	.002
	ปริญญาโท	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	-.06	.126	.640
		ปริญญาตรี	.04	.074	.617
		สูงกว่าปริญญาโท	-.37(*)	.131	.005
	สูงกว่าปริญญาโท	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	.31	.164	.062
		ปริญญาตรี	.40(*)	.128	.002
		ปริญญาโท	.37(*)	.131	.005

LSD

Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference	Std. Error	Sig.
ด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	ปริญญาตรี	.07	.100	.507
		ปริญญาโท	.00	.102	.997
		สูงกว่าปริญญาโท	-.29(*)	.133	.029
	ปริญญาตรี	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	-.07	.100	.507
		ปริญญาโท	-.07	.060	.271
		สูงกว่าปริญญาโท	-.36(*)	.103	.001
	ปริญญาโท	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	.00	.102	.997
		ปริญญาตรี	.07	.060	.271
		สูงกว่าปริญญาโท	-.29(*)	.106	.006
	สูงกว่าปริญญาโท	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	.29(*)	.133	.029
		ปริญญาตรี	.36(*)	.103	.001
		ปริญญาโท	.29(*)	.106	.006

* The mean difference is significant at the .05 level.

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรม	Between Groups	.637	2	.319	.797	.452
	Within Groups	118.814	297	.400		
	Total	119.451	299			
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	Between Groups	3.050	2	1.525	4.197	.016
	Within Groups	107.918	297	.363		
	Total	110.967	299			
การตอบสนองความต้องการ	Between Groups	.275	2	.137	.346	.707
	Within Groups	117.658	297	.396		
	Total	117.932	299			
การให้ความเชื่อมั่น	Between Groups	1.130	2	.565	1.734	.178
	Within Groups	96.754	297	.326		
	Total	97.884	299			
ด้านการให้ความสำคัญ	Between Groups	.201	2	.101	.292	.747
	Within Groups	102.254	297	.344		
	Total	102.455	299			
ผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด	Between Groups	.249	2	.124	.547	.579
	Within Groups	67.429	297	.227		
	Total	67.678	299			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) สถานภาพสมรส	(J) สถานภาพสมรส	Mean Difference	Std. Error	Sig.
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	โสด	สมรส	.18(*)	.077	.022
		หม้าย/หย่าร้าง	.28(*)	.110	.010
	สมรส	โสด	-.18(*)	.077	.022
		หม้าย/หย่าร้าง	.11	.104	.309
	หม้าย/หย่าร้าง	โสด	-.28(*)	.110	.010
		สมรส	-.11	.104	.309

* The mean difference is significant at the .05 level.

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรม	Between Groups	3.027	3	1.009	2.565	.055
	Within Groups	116.424	296	.393		
	Total	119.451	299			
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	Between Groups	2.865	3	.955	2.615	.051
	Within Groups	108.102	296	.365		
	Total	110.967	299			
การตอบสนองความต้องการ	Between Groups	1.910	3	.637	1.625	.184
	Within Groups	116.022	296	.392		
	Total	117.932	299			
การให้ความเชื่อมั่น	Between Groups	5.812	3	1.937	6.228	.000
	Within Groups	92.072	296	.311		
	Total	97.884	299			
ด้านการให้ความสำคัญ	Between Groups	.911	3	.304	.885	.449
	Within Groups	101.544	296	.343		
	Total	102.455	299			
ผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด	Between Groups	1.514	3	.505	2.257	.082
	Within Groups	66.164	296	.224		
	Total	67.678	299			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) อายุงาน	(J) อายุงาน	Mean Difference	Std. Error	Sig.
การให้ความเชื่อมั่น	1-5ปี	6-10ปี	.29(*)	.096	.002
		11-15ปี	.26(*)	.097	.007
		มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	.35(*)	.084	.000
	6-10ปี	1-5ปี	-.29(*)	.096	.002
		11-15ปี	-.03	.102	.767
		มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	.05	.090	.550
	11-15ปี	1-5ปี	-.26(*)	.097	.007
		6-10ปี	.03	.102	.767
		มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	.08	.091	.356
	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	1-5ปี	-.35(*)	.084	.000
		6-10ปี	-.05	.090	.550
		11-15ปี	-.08	.091	.356

* The mean difference is significant at the .05 level.

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรม	Between Groups	4.084	4	1.021	2.611	.036
	Within Groups	115.367	295	.391		
	Total	119.451	299			
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	Between Groups	5.536	4	1.384	3.872	.004
	Within Groups	105.432	295	.357		
	Total	110.967	299			
การตอบสนองความต้องการ	Between Groups	5.192	4	1.298	3.396	.010
	Within Groups	112.740	295	.382		
	Total	117.932	299			
การให้ความเชื่อมั่น	Between Groups	5.531	4	1.383	4.417	.002
	Within Groups	92.353	295	.313		
	Total	97.884	299			
ด้านการให้ความสำคัญ	Between Groups	9.092	4	2.273	7.182	.000
	Within Groups	93.364	295	.316		
	Total	102.455	299			
ผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด	Between Groups	2.603	4	.651	2.950	.021
	Within Groups	65.075	295	.221		
	Total	67.678	299			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) รายได้ต่อเดือน	(J) รายได้ต่อเดือน	Mean Difference	Std. Error	Sig.
ความเป็นรูปธรรม	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000-20,000 บาท	-.17	.099	.081
		20,001-25.000 บาท	-.30(*)	.105	.005
		25,001-30,000 บาท	.00	.141	.998
		30,000 บาทขึ้นไป	.02	.117	.884
	15,000-20,000 บาท	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.17	.099	.081
		20,001-25.000 บาท	-.12	.123	.322
		25,001-30,000 บาท	.17	.155	.262
		30,000 บาทขึ้นไป	.19	.134	.155
	20,001-25.000 บาท	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.30(*)	.105	.005
		15,000-20,000 บาท	.12	.123	.322
		25,001-30,000 บาท	.30	.159	.063
		30,000 บาทขึ้นไป	.31(*)	.138	.024
	25,001-30,000 บาท	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.00	.141	.998
		15,000-20,000 บาท	-.17	.155	.262
		20,001-25.000 บาท	-.30	.159	.063
		30,000 บาทขึ้นไป	.02	.167	.921
	30,000 บาทขึ้นไป	ต่ำกว่า 15,000 บาท	-.02	.117	.884
		15,000-20,000 บาท	-.19	.134	.155
		20,001-25.000 บาท	-.31(*)	.138	.024
		25,001-30,000 บาท	-.02	.167	.921

LSD

Dependent Variable	(I) รายได้ต่อเดือน	(J) รายได้ต่อเดือน	Mean Difference	Std. Error	Sig.
ความน่าเชื่อถือไว้ใจ	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000-20,000 บาท	-.26(*)	.095	.006
		20,001-25.000 บาท	.14	.100	.153
		25,001-30,000 บาท	.18	.135	.171
		30,000 บาทขึ้นไป	-.03	.112	.784
	15,000-20,000	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.26(*)	.095	.006
		20,001-25.000 บาท	.40(*)	.118	.001
		25,001-30,000 บาท	.45(*)	.148	.003
		30,000 บาทขึ้นไป	.23	.128	.073
	20,001-25.000	ต่ำกว่า 15,000 บาท	-.14	.100	.153
		15,000-20,000 บาท	-.40(*)	.118	.001
		25,001-30,000 บาท	.04	.152	.786
		30,000 บาทขึ้นไป	-.17	.132	.186
	25,001-30,000	ต่ำกว่า 15,000 บาท	-.18	.135	.171
		15,000-20,000 บาท	-.45(*)	.148	.003
		20,001-25.000 บาท	-.04	.152	.786
		30,000 บาทขึ้นไป	-.22	.160	.178
	30,000 บาทขึ้นไป	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.03	.112	.784
		15,000-20,000 บาท	-.23	.128	.073
		20,001-25.000 บาท	.17	.132	.186
		25,001-30,000 บาท	.22	.160	.178
การตอบสนองความต้องการ	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000-20,000 บาท	-.30(*)	.098	.003
		20,001-25.000 บาท	-.07	.104	.528
		25,001-30,000 บาท	.10	.139	.460
		30,000 บาทขึ้นไป	-.24(*)	.116	.039

LSD

Dependent Variable	(I) รายได้ต่อเดือน	(J) รายได้ต่อเดือน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
	15,000-20,000	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.30(*)	.098	.003
		20,001-25.000 บาท	.23	.122	.058
		25,001-30,000 บาท	.40(*)	.153	.009
		30,000 บาทขึ้นไป	.06	.132	.665
	20,001-25.000	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.07	.104	.528
		15,000-20,000 บาท	-.23	.122	.058
		25,001-30,000 บาท	.17	.157	.283
		30,000 บาทขึ้นไป	-.17	.136	.203
	25,001-30,000	ต่ำกว่า 15,000 บาท	-.10	.139	.460
		15,000-20,000 บาท	-.40(*)	.153	.009
		20,001-25.000 บาท	-.17	.157	.283
		30,000 บาทขึ้นไป	-.34(*)	.165	.039
	30,000 บาทขึ้นไป	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.24(*)	.116	.039
		15,000-20,000 บาท	-.06	.132	.665
		20,001-25.000 บาท	.17	.136	.203
		25,001-30,000 บาท	.34(*)	.165	.039
การให้ความเชื่อมั่น	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000-20,000 บาท	.11	.089	.226
		20,001-25.000 บาท	.32(*)	.094	.001
		25,001-30,000 บาท	.37(*)	.126	.003
		30,000 บาทขึ้นไป	.06	.105	.598

LSD

Dependent Variable	(I) รายได้ต่อเดือน	(J) รายได้ต่อเดือน	Mean Difference	Std. Error	Sig.
	15,000-20,000	ต่ำกว่า 15,000 บาท	-.11	.089	.226
		20,001-25.000 บาท	.22	.110	.052
		25,001-30,000 บาท	.27	.139	.057
		30,000 บาทขึ้นไป	-.05	.120	.661
	20,001-25.000	ต่ำกว่า 15,000 บาท	-.32(*)	.094	.001
		15,000-20,000 บาท	-.22	.110	.052
		25,001-30,000 บาท	.05	.142	.724
		30,000 บาทขึ้นไป	-.27(*)	.123	.031
	25,001-30,000	ต่ำกว่า 15,000 บาท	-.37(*)	.126	.003
		15,000-20,000 บาท	-.27	.139	.057
		20,001-25.000 บาท	-.05	.142	.724
		30,000 บาทขึ้นไป	-.32(*)	.149	.034
	30,000 บาทขึ้นไป	ต่ำกว่า 15,000 บาท	-.06	.105	.598
		15,000-20,000 บาท	.05	.120	.661
		20,001-25.000 บาท	.27(*)	.123	.031
		25,001-30,000 บาท	.32(*)	.149	.034
การให้ความสำคัญ	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000-20,000 บาท	-.06	.089	.500
		20,001-25.000 บาท	.11	.094	.253
		25,001-30,000 บาท	.47(*)	.127	.000
		30,000 บาทขึ้นไป	-.30(*)	.105	.005
	15,000-20,000	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.06	.089	.500
		20,001-25.000 บาท	.17	.111	.130
		25,001-30,000 บาท	.53(*)	.139	.000
		30,000 บาทขึ้นไป	-.24(*)	.120	.046

LSD

Dependent Variable	(I) รายได้ต่อเดือน	(J) รายได้ต่อเดือน	Mean Difference	Std. Error	Sig.
	20,001-25.000	ต่ำกว่า 15,000 บาท	-.11	.094	.253
		15,000-20,000 บาท	-.17	.111	.130
		25,001-30,000 บาท	.36(*)	.143	.012
		30,000 บาทขึ้นไป	-.41(*)	.124	.001
	25,001-30,000	ต่ำกว่า 15,000 บาท	-.47(*)	.127	.000
		15,000-20,000 บาท	-.53(*)	.139	.000
		20,001-25.000 บาท	-.36(*)	.143	.012
		30,000 บาทขึ้นไป	-.77(*)	.150	.000
	30,000 บาทขึ้นไป	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.30(*)	.105	.005
		15,000-20,000 บาท	.24(*)	.120	.046
		20,001-25.000 บาท	.41(*)	.124	.001
		25,001-30,000 บาท	.77(*)	.150	.000
ด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000-20,000 บาท	-.14	.074	.068
		20,001-25.000 บาท	.04	.079	.576
		25,001-30,000 บาท	.23(*)	.106	.032
		30,000 บาทขึ้นไป	-.09	.088	.283
	15,000-20,000	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.14	.074	.068
		20,001-25.000 บาท	.18	.092	.052
		25,001-30,000 บาท	.36(*)	.116	.002
		30,000 บาทขึ้นไป	.04	.100	.678
	20,001-25.000	ต่ำกว่า 15,000 บาท	-.04	.079	.576
		15,000-20,000 บาท	-.18	.092	.052
		25,001-30,000 บาท	.18	.119	.124
		30,000 บาทขึ้นไป	-.14	.104	.182

LSD

Dependent Variable	(I) รายได้ต่อเดือน	(J) รายได้ต่อเดือน	Mean Difference	Std. Error	Sig.
	25,001-30,000 บาท	ต่ำกว่า 15,000 บาท	-.23(*)	.106	.032
		15,000-20,000 บาท	-.36(*)	.116	.002
		20,001-25.000 บาท	-.18	.119	.124
		30,000 บาทขึ้นไป	-.32(*)	.125	.011
	30,000 บาทขึ้นไป	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.09	.088	.283
		15,000-20,000 บาท	-.04	.100	.678
		20,001-25.000 บาท	.14	.104	.182
		25,001-30,000 บาท	.32(*)	.125	.011

* The mean difference is significant at the .05 level.

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรม	Between Groups	8.169	3	2.723	7.243	.000
	Within Groups	111.282	296	.376		
	Total	119.451	299			
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	Between Groups	3.161	3	1.054	2.893	.036
	Within Groups	107.807	296	.364		
	Total	110.967	299			
การตอบสนองความต้องการ	Between Groups	.128	3	.043	.107	.956
	Within Groups	117.804	296	.398		
	Total	117.932	299			
การให้ความเชื่อมั่น	Between Groups	7.872	3	2.624	8.629	.000
	Within Groups	90.012	296	.304		
	Total	97.884	299			
การให้ความสำคัญ	Between Groups	2.473	3	.824	2.441	.064
	Within Groups	99.982	296	.338		
	Total	102.455	299			
ผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด	Between Groups	2.102	3	.701	3.162	.025
	Within Groups	65.576	296	.222		
	Total	67.678	299			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) สถานะ/ตำแหน่งงานของบุคลากร	(J) สถานะ/ตำแหน่งงานของบุคลากร	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ความเป็นรูปธรรม	ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	.12	.086	.180
		พนักงานราชการ	.74(*)	.165	.000
		ลูกจ้างประจำ	.18	.103	.083
	พนักงานมหาวิทยาลัย	ข้าราชการ	-.12	.086	.180
		พนักงานราชการ	.63(*)	.174	.000
		ลูกจ้างประจำ	.06	.117	.588
	พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-.74(*)	.165	.000
		พนักงานมหาวิทยาลัย	-.63(*)	.174	.000
		ลูกจ้างประจำ	-.56(*)	.183	.002
	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ	-.18	.103	.083
		พนักงานมหาวิทยาลัย	-.06	.117	.588
		พนักงานราชการ	.56(*)	.183	.002
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	-.02	.085	.779
		พนักงานราชการ	.26	.163	.111
		ลูกจ้างประจำ	-.23(*)	.101	.026

LSD

Dependent Variable	(I) สถานะ/ตำแหน่งงานของบุคลากร	(J) สถานะ/ตำแหน่งงานของบุคลากร	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
การให้ความเชื่อมั่น	พนักงานมหาวิทยาลัย	ข้าราชการ	.02	.085	.779
		พนักงานราชการ	.28	.171	.099
		ลูกจ้างประจำ	-.20	.115	.077
	พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-.26	.163	.111
		พนักงานมหาวิทยาลัย	-.28	.171	.099
		ลูกจ้างประจำ	-.49(*)	.180	.007
	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ	.23(*)	.101	.026
		พนักงานมหาวิทยาลัย	.20	.115	.077
		พนักงานราชการ	.49(*)	.180	.007
	ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	-.03	.078	.723
		พนักงานราชการ	.17	.149	.251
		ลูกจ้างประจำ	-.44(*)	.093	.000
	พนักงานมหาวิทยาลัย	ข้าราชการ	.03	.078	.723
		พนักงานราชการ	.20	.157	.205
		ลูกจ้างประจำ	-.41(*)	.105	.000
	พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-.17	.149	.251
		พนักงานมหาวิทยาลัย	-.20	.157	.205
		ลูกจ้างประจำ	-.61(*)	.164	.000

LSD

Dependent Variable	(I) สถานะ/ตำแหน่งงานของบุคลากร	(J) สถานะ/ตำแหน่งงานของบุคลากร	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ	.44(*)	.093	.000
		พนักงานมหาวิทยาลัย	.41(*)	.105	.000
		พนักงานราชการ	.61(*)	.164	.000
	ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	.05	.066	.493
		พนักงานราชการ	.31(*)	.127	.015
		ลูกจ้างประจำ	-.11	.079	.164
	พนักงานมหาวิทยาลัย	ข้าราชการ	-.05	.066	.493
		พนักงานราชการ	.26(*)	.134	.049
		ลูกจ้างประจำ	-.16	.089	.083
	พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-.31(*)	.127	.015
		พนักงานมหาวิทยาลัย	-.26(*)	.134	.049
		ลูกจ้างประจำ	-.42(*)	.140	.003
	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ	.11	.079	.164
		พนักงานมหาวิทยาลัย	.16	.089	.083
		พนักงานราชการ	.42(*)	.140	.003

* The mean difference is significant at the .05 level.

Correlations

Correlations

		ด้านสุขภาพอนามัย	ด้านเศณษฐกิจ	ด้านสังคมนันทนาการ	ด้านการศึกษา	บริการด้านสวัสดิการทั้งหมด
ความเป็นรูปธรรม	Pearson Correlation	.470(**)	.520(**)	.467(**)	.615(**)	.637(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	Pearson Correlation	.383(**)	.345(**)	.406(**)	.414(**)	.475(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
การตอบสนองความต้องการ	Pearson Correlation	.262(**)	.350(**)	.373(**)	.397(**)	.422(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
การให้ความเชื่อมั่น	Pearson Correlation	.422(**)	.262(**)	.366(**)	.402(**)	.448(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
การให้ความสำคัญ	Pearson Correlation	.373(**)	.353(**)	.455(**)	.473(**)	.507(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
ผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด	Pearson Correlation	.486(**)	.468(**)	.526(**)	.587(**)	.634(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางดารณี คงเอียด
วุฒิการศึกษาเดิม	ปริญญาตรี สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ
	ปีการศึกษา 2546 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ที่อยู่	28 หมู่ที่ 9 ตำบลนาวง อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
สถานที่ทำงาน	คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
E-mail Address	aonfar10@hotmail.com