

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาถึง คุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน โดยเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และลำดับขั้นตอนผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างย่อย
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ชั้นของความถี่อิสระ
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
SS	แทน	ผลรวมคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง
t	แทน	ค่าคำนวณการทดสอบ (<i>t-test</i>)
χ^2	แทน	ค่าไค-สแควร์
F	แทน	ค่าคำนวณจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (<i>Fisher's F-ratio</i>)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของคุณภาพการให้บริการของ กองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ และร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและแปรผลโดยการบรรยาย

ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส สายงาน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และแปรผลโดยการบรรยาย หน่วยงานที่ท่านใช้บริการ และทำไมท่านจึงใช้บริการกองบริหารงานบุคคล ใช้การทดสอบไค-สแควร์ (χ^2) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และแปรผลสำหรับจำแนกตามอายุ วุฒิทางการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทของบุคลากร อายุราชการ วันที่ท่านใช้บริการ ความถี่ของการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ท่านติดต่อเพื่อใช้บริการกองบริหารงานบุคคลอย่างไร รูปแบบกิจกรรมของกองบริหารงานบุคคลที่ท่านเข้าร่วมกิจกรรมด้วย และระยะเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มทร. รัตนโกสินทร์

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	73	26.6
หญิง	201	73.4
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 73.4 ขณะที่เพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	163	59.5
25-29 ปี	88	32.1
30-34 ปี	9	3.3
35-39 ปี	4	1.5
40-44 ปี	6	2.2
45-49 ปี	3	1.1
50 ปีขึ้นไป	1	0.4
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมา 25-29 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 30-34 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 40-44 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 35-39 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	65	23.7
สมรส	209	76.3
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 ขณะที่สถานภาพโสดจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	85	31.0
ปริญญาตรี	123	44.9
ปริญญาโท	63	23.0
ปริญญาเอก	3	1.1
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่วุฒิการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ปริญญาโทจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ปริญญาเอกจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	89	32.5
10,001-20,000 บาท	86	31.4
20,001-30,000 บาท	69	25.2
30,001-40,000 บาท	26	9.5

ตารางที่ 8 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า40,000บาทขึ้นไป	4	1.5
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา 10,001-20,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 20,001-30,000บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 30,001-40,000บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 มากกว่า40,000บาทขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสายงาน

สายงาน	จำนวน	ร้อยละ
วิชาการ	145	52.9
สนับสนุน	129	47.1
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สายงานวิชาการ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 ขณะที่ฝ่ายสนับสนุน จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของบุคคล

ประเภทของบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	97	35.4
พนักงานมหาวิทยาลัย	68	24.8
พนักงานข้าราชการ	15	5.5
ลูกจ้างประจำ	14	5.1
ลูกจ้างชั่วคราว	80	29.2
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 10พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเภทของบุคคลคือ ข้าราชการ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมา ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 พนักงาน

มหาวิทยาลัย 68 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 พนักงานข้าราชการ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5
ลูกจ้างประจำ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	73	26.6
1-5 ปี	102	37.2
6-10 ปี	51	18.6
11-15 ปี	32	11.7
16-20 ปี	11	4.0
21-25 ปี	3	1.1
26 ปีขึ้นไป	2	0.7
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำแนกตามอายุราชการ อายุ 1-5 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมา ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 6-10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 11-15 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 16-20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 21-25 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 26 ปีขึ้นไปจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .7

ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล

ตารางที่ 12 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการ	เพศ	\bar{X}	SD	t	p-value
ด้านความสะดวก	ชาย	20.11	2.92	0.168	0.867
	หญิง	20.02	3.93	0.192	
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ชาย	16.68	2.25	1.456	0.147
	หญิง	16.01	3.75	1.823	

ตารางที่ 12 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	เพศ	\bar{X}	SD	t	p-value
ด้านความสามารถ	ชาย	21.44	2.96	2.791	0.006*
	หญิง	19.75	4.84	3.466	
ด้านความสุภาพ	ชาย	21.66	3.09	1.803	0.072
	หญิง	20.58	4.74	2.183	
ด้านความน่าเชื่อถือ	ชาย	20.78	3.10	0.994	0.321
	หญิง	20.13	5.23	1.250	
ด้านความเชื่อถือได้	ชาย	19.89	3.62	0.214	0.831
	หญิง	20.03	5.13	0.250	
ด้านตอนสนองอย่าง รวดเร็ว	ชาย	20.08	2.53	0.236	0.814
	หญิง	20.22	4.70	0.308	
ด้านความปลอดภัย	ชาย	20.78	3.57	1.418	0.157
	หญิง	19.83	5.33	1.698	
การบริการที่สัมผัสได้	ชาย	20.89	3.65	0.607	0.544
	หญิง	20.50	5.07	0.705	
ด้านความเข้าใจ ผู้รับบริการ	ชาย	20.33	3.46	0.261	0.794
	หญิง	20.16	4.96	0.308	
รวม	ชาย	202.64	25.00	1.005	0.316
	หญิง	197.23	43.44	1.277	

จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกๆด้านอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านความสามารถที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 13 การทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	570.333	6	95.056	8.088	0.000*
	ภายในกลุ่ม	3138.050	267	11.753		
	รวม	3708.383	273			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	309.628	6	51.605	4.765	0.000*
	ภายในกลุ่ม	2891.879	267	10.831		
	รวม	3201.507	273			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	571.328	6	95.221	5.186	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4902.632	267	18.362		
	รวม	5473.960	273			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	571.810	6	95.302	5.447	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4671.460	267	17.496		
	รวม	5243.270	273			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	650.615	6	108.436	5.232	0.000*
	ภายในกลุ่ม	5533.633	267	20.725		
	รวม	6184.248	273			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	370.365	6	61.727	2.821	0.000*
	ภายในกลุ่ม	5841.621	267	21.879		
	รวม	6211.985	273			
ด้านตอนสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	580.774	6	96.796	6.005	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4304.102	267	16.120		
	รวม	4884.876	273			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	591.188	6	98.531	4.338	0.000*
	ภายในกลุ่ม	6065.045	267	22.716		
	รวม	6656.234	273			

ตารางที่ 13 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
การบริการที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	622.645	6	103.774	5.055	0.000*
	ภายในกลุ่ม	5480.993	267	20.528		
	รวม	6103.639	273			
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	535.657	6	89.276	4.549	0.000*
	ภายในกลุ่ม	5239.486	267	19.624		
	รวม	5775.142	273			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	51200.684	6	8533.447	6.113	0.000*
	ภายในกลุ่ม	372697.41	267	1395.870		
	รวม	423898.09	273			

จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

คุณภาพการบริการ	เพศ	\bar{X}	SD	t	p-value
ด้านความสะดวก	โสด	21.06	4.03	2.566	0.011
	สมรส	19.73	3.52	2.389	
ด้านการติดต่อสื่อสาร	โสด	17.08	4.21	2.423	0.016
	สมรส	15.91	3.10	2.067	
ด้านความสามารถ	โสด	20.98	4.73	1.621	0.106
	สมรส	19.96	4.38	1.557	
ด้านความสุภาพ	โสด	21.37	4.88	1.055	0.292
	สมรส	20.71	4.22	.977	
ด้านความน่าเชื่อถือ	โสด	21.40	4.70	2.135	0.034
	สมรส	19.97	4.74	2.145	
ด้านความเชื่อถือได้	โสด	21.72	4.61	3.413	0.001
	สมรส	19.45	4.70	3.448	
ด้านตอบสนองอย่างรวดเร็ว	โสด	21.26	4.34	2.375	0.018
	สมรส	19.85	4.15	2.318	
ด้านความปลอดภัย	โสด	21.09	4.82	1.901	0.058
	สมรส	19.77	4.94	1.927	
การบริการที่สัมผัสได้	โสด	21.46	4.51	1.683	0.093
	สมรส	20.33	4.77	1.734	
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	โสด	21.51	4.47	2.637	0.009
	สมรส	19.80	4.57	2.668	
รวม	โสด	208.94	42.75	2.426	0.016
	สมรส	195.48	37.85	2.275	

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดและสมรส ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีความคิดเห็นด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อถือ ด้านตอบสนองอย่างรวดเร็ว

รวดเร็ว ด้านความเข้าใจผู้รับบริการและคุณภาพบริการโดยรวม มีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความปลอดภัย และการบริการที่สัมผัสได้ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามวุฒิทางการศึกษา

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	34.769	3	11.590	.852	0.467
	ภายในกลุ่ม	3673.614	270	13.606		
	รวม	3708.383	273			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	77.361	3	25.787	2.229	0.085
	ภายในกลุ่ม	3124.146	270	11.571		
	รวม	3201.507	273			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	362.892	3	120.964	6.390	0.000*
	ภายในกลุ่ม	5111.068	270	18.930		
	รวม	5473.960	273			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	117.362	3	39.121	2.061	0.106
	ภายในกลุ่ม	5125.908	270	18.985		
	รวม	5243.270	273			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	165.244	3	55.081	2.471	0.062
	ภายในกลุ่ม	6019.005	270	22.293		
	รวม	6184.248	273			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	253.809	3	84.603	3.834	0.010*
	ภายในกลุ่ม	5958.177	270	22.067		
	รวม	6211.985	273			
ด้านตอนสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	38.039	3	12.680	0.706	0.549
	ภายในกลุ่ม	4846.837	270	17.951		
	รวม	4884.876	273			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	33.181	3	11.060	0.451	0.717
	ภายในกลุ่ม	6623.053	270	24.530		
	รวม	6656.234	273			
การบริการที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	46.355	3	15.452	.689	0.560
	ภายในกลุ่ม	6057.284	270	22.434		
	รวม	6103.639	273			
ด้านความเข้าใจ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	108.874	3	36.291	1.729	0.161
	ภายในกลุ่ม	5666.269	270	20.986		
	รวม	5775.142	273			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4605.792	3	1535.264	0.989	0.399
	ภายในกลุ่ม	419292.30	270	1552.934		
	รวม	423898.09	273			

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสุขภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย การบริการที่สัมผัสได้ ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ และคุณภาพบริการโดยรวม จะมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้าน ความสามารถ และ ด้านความเชื่อถือได้ จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพของการบริการ	SS	df	MS	F	p-value	
ด้านความสะอาด	ระหว่างกลุ่ม	125.762	4	31.441	2.361	0.054
	ภายในกลุ่ม	3582.621	269	13.318		
	รวม	3708.383	273			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	63.998	4	16.000	1.372	0.224
	ภายในกลุ่ม	3137.509	269	11.664		
	รวม	3201.507	273			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	195.908	4	48.977	2.496	0.043*
	ภายในกลุ่ม	5278.051	269	19.621		
	รวม	5473.960	273			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	50.176	4	12.544	0.650	0.627
	ภายในกลุ่ม	5193.094	269	19.305		
	รวม	5243.270	273			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	71.702	4	17.926	0.789	0.533
	ภายในกลุ่ม	6112.546	269	22.723		
	รวม	6184.248	273			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	80.672	4	20.168	0.885	0.473
	ภายในกลุ่ม	6131.314	269	22.793		
	รวม	6211.985	273			
ด้านตอนสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	50.944	4	12.736	0.709	0.587
	ภายในกลุ่ม	4833.932	269	17.970		
	รวม	4884.876	273			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

	คุณภาพของการบริการ	SS	df	MS	F	p-value
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	33.612	4	8.403	0.341	0.850
	ภายในกลุ่ม	6622.622	269	24.619		
	รวม	6656.234	273			
การบริการที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	17.961	4	4.490	0.198	0.939
	ภายในกลุ่ม	6085.677	269	22.623		
	รวม	6103.639	273			
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	45.805	4	11.451	0.538	0.708
	ภายในกลุ่ม	5729.338	269	21.299		
	รวม	5775.142	273			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4504.323	4	1126.0	0.722	0.577
	ภายในกลุ่ม	419393.77	269	81		
	รวม	423898.09	273	1559.0		

85

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ความคิดเห็นด้านความสามารถ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามสายงาน

คุณภาพการบริการ	รายงาน	\bar{X}	SD	t	p-value
ด้านความสะดวก	วิชาการ	20.69	3.77	3.106	0.002*
	สนับสนุน	19.33	3.48	3.120	
ด้านการติดต่อสื่อสาร	วิชาการ	16.98	3.35	4.171	0.000*
	สนับสนุน	15.29	3.32	4.173	
ด้านความสามารถ	วิชาการ	21.49	3.99	5.284	0.000*
	สนับสนุน	18.75	4.58	5.245	
ด้านความสุภาพ	วิชาการ	21.99	3.93	4.661	0.000*
	สนับสนุน	19.60	4.54	4.625	
ด้านความน่าเชื่อถือ	วิชาการ	20.83	4.43	1.950	0.052
	สนับสนุน	19.71	5.06	1.936	
ด้านความเชื่อถือได้	วิชาการ	20.13	4.81	0.495	0.621
	สนับสนุน	19.85	4.76	0.495	
ด้านตอนสนองอย่าง รวดเร็ว	วิชาการ	20.51	3.94	1.383	0.168
	สนับสนุน	19.80	4.53	1.372	
ด้านความปลอดภัย	วิชาการ	20.66	5.09	2.030	0.043*
	สนับสนุน	19.45	4.71	2.039	
การบริการที่สัมผัสได้	วิชาการ	20.97	4.54	1.399	0.163
	สนับสนุน	20.17	4.92	1.393	
ด้านความเข้าใจ ผู้รับบริการ	วิชาการ	20.43	4.52	0.854	0.394
	สนับสนุน	19.95	4.71	0.852	
รวม	วิชาการ	204.68	37.39	2.703	0.007*
	สนับสนุน	191.89	40.77	2.691	

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่เป็นสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่เป็นสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มีความคิดเห็น ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้าน

ความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความปลอดภัย และคุณภาพบริการโดยรวม มีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นด้านความเชื่อถือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านบริการที่สัมผัสได้ และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ มีความเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทบุคลากร

คุณภาพของการบริการ		SS	Df	MS	F	p-value
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	47.084	4	11.771	0.865	0.486
	ภายในกลุ่ม	3661.300	269	13.611		
	รวม	3708.383	273			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	42.861	4	10.715	0.913	0.457
	ภายในกลุ่ม	3158.646	269	11.742		
	รวม	3201.507	273			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	41.914	4	10.478	0.519	0.722
	ภายในกลุ่ม	5432.046	269	20.193		
	รวม	5473.960	273			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	60.169	4	15.042	0.781	0.539
	ภายในกลุ่ม	5183.101	269	19.268		
	รวม	5243.270	273			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	104.834	4	26.208	1.160	0.329
	ภายในกลุ่ม	6079.415	269	22.600		
	รวม	6184.248	273			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	73.739	4	18.435	0.808	0.521
	ภายในกลุ่ม	6138.246	269	22.819		
	รวม	6211.985	273			
ด้านตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	103.127	4	25.782	1.450	0.218
	ภายในกลุ่ม	4781.748	269	17.776		
	รวม	4884.876	273			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ		SS	Df	MS	F	p-value
ความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	99.856	4	24.964	1.024	0.395
	ภายในกลุ่ม	6556.378	269	24.373		
	รวม	6656.234	273			
การบริการที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	39.768	4	9.942	0.441	0.779
	ภายในกลุ่ม	6063.870	269	22.542		
	รวม	6103.639	273			
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	57.069	4	14.267	0.671	0.612
	ภายในกลุ่ม	5718.074	269	21.257		
	รวม	5775.142	273			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5703.847	4	1425.962	0.917	0.454
	ภายในกลุ่ม	418194.24	269	1554.625		
	รวม	423898.09	273			

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประเภทบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

ตารางที่ 19 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุราชการ

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	617.944	6	102.991	8.898	0.000*
	ภายในกลุ่ม	3090.439	267	11.575		
	รวม	3708.383	273			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	585.207	6	97.534	9.954	0.000*
	ภายในกลุ่ม	2616.300	267	9.799		
	รวม	3201.507	273			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1325.183	6	220.864	14.214	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4148.777	267	15.538		
	รวม	5473.960	273			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	682.231	6	113.705	6.656	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4561.039	267	17.083		
	รวม	5243.270	273			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	775.540	6	129.257	6.381	0.000*
	ภายในกลุ่ม	5408.708	267	20.257		
	รวม	6184.248	273			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	1358.028	6	226.338	12.450	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4853.957	267	18.180		
	รวม	6211.985	273			
ด้านตอนสนองอย่าง รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	957.215	6	159.536	10.845	0.000*
	ภายในกลุ่ม	3927.661	267	14.710		
	รวม	4884.876	273			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	486.380	6	81.063	3.508	0.002*
	ภายในกลุ่ม	6169.854	267	23.108		
	รวม	6656.234	273			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
การบริการที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	1306.878	6	217.813	12.124	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4796.760	267	17.965		
	รวม	6103.639	273			
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	932.188	6	155.365	8.566	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4842.954	267	18.138		
	รวม	5775.142	273			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	72001.953	6	12000.326	9.105	0.000*
	ภายในกลุ่ม	351896.14	267	1317.963		
	รวม	423898.09	273			

การ เปรียบเทียบความคิดเห็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุราชการที่แตกต่างกัน มีความ
 คิดเห็นในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล
สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน
จำแนกตามวันที่ใช้บริการ

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	132.008	4	33.002	2.482	0.044*
	ภายในกลุ่ม	3576.375	269	13.295		
	รวม	3708.383	273			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	216.329	4	54.082	4.873	0.001*
	ภายในกลุ่ม	2985.178	269	11.097		
	รวม	3201.507	273			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	28.819	4	7.205	.356	0.840
	ภายในกลุ่ม	5445.140	269	20.242		
	รวม	5473.960	273			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	205.396	4	51.349	2.742	0.029*
	ภายในกลุ่ม	5037.874	269	18.728		
	รวม	5243.270	273			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	202.344	4	50.586	2.275	0.062
	ภายในกลุ่ม	5981.904	269	22.238		
	รวม	6184.248	273			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	413.787	4	103.447	4.799	0.001*
	ภายในกลุ่ม	5798.198	269	21.555		
	รวม	6211.985	273			
ด้านตอนสนองอย่าง รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	203.443	4	50.861	.2923	0.022
	ภายในกลุ่ม	4681.433	269	17.403		
	รวม	4884.876	273			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	80.450	4	20.113	.823	0.512
	ภายในกลุ่ม	6575.783	269	24.445		
	รวม	6656.234	273			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
การบริการที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	471.294	4	117.824	5.627	0.000*
	ภายในกลุ่ม	5632.344	269	20.938		
	รวม	6103.639	273			
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	211.157	4	52.789	2.552	0.039*
	ภายในกลุ่ม	5563.985	269	20.684		
	รวม	5775.142	273			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	14035.530	4	3508.882	2.303	0.059
	ภายในกลุ่ม	409862.56	269	1523.653		
	รวม	423898.09	273			

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกวันที่ใช้บริการ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย และคุณภาพบริการโดยรวม

ยกเว้น ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการบริการที่สัมผัสได้ และความเข้าใจผู้รับบริการ ที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 21 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล
สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน
จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	134.982	3	44.994	3.400	0.018*
	ภายในกลุ่ม	3573.401	270	13.235		
	รวม	3708.383	273			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	199.830	3	66.610	5.992	0.001*
	ภายในกลุ่ม	3001.677	270	11.117		
	รวม	3201.507	273			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	257.481	3	85.827	4.442	0.005*
	ภายในกลุ่ม	5216.479	270	19.320		
	รวม	5473.960	273			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	527.241	3	175.747	10.062	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4716.029	270	17.467		
	รวม	5243.270	273			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	382.034	3	127.345	5.926	0.001*
	ภายในกลุ่ม	5802.215	270	21.490		
	รวม	6184.248	273			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	180.526	3	60.175	2.694	0.046
	ภายในกลุ่ม	6031.459	270	22.339		
	รวม	6211.985	273			
ด้านตอนสนองอย่าง รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	201.761	3	67.254	3.877	0.010*
	ภายในกลุ่ม	4683.115	270	17.345		
	รวม	4884.876	273			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	533.255	3	177.752	7.838	0.000*
	ภายในกลุ่ม	6122.978	270	22.678		
	รวม	6656.234	273			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
การบริการที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	464.780	3	154.927	7.418	0.000*
	ภายในกลุ่ม	5638.859	270	20.885		
	รวม	6103.639	273			
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	166.288	3	55.429	2.668	0.048
	ภายในกลุ่ม	5608.854	270	20.774		
	รวม	5775.142	273			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	25618.544	3	8539.515	5.789	0.001*
	ภายในกลุ่ม	398279.55	270	1475.109		
	รวม	423898.09	273			

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกความถี่ที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในด้านความน่าเชื่อถือได้ และ ความเข้าใจผู้รับบริการ

ยกเว้น ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านสุขภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย การบริการที่สัมผัสได้ และ คุณภาพบริการ โดยรวม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล
สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน
จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	49.593	3	16.531	1.220	0.303
	ภายในกลุ่ม	3658.790	270	13.551		
	รวม	3708.383	273			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	34.352	3	11.451	0.976	0.404
	ภายในกลุ่ม	3167.155	270	11.730		
	รวม	3201.507	273			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	96.491	3	32.164	1.615	0.186
	ภายในกลุ่ม	5377.469	270	19.917		
	รวม	5473.960	273			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	54.267	3	18.089	0.941	0.421
	ภายในกลุ่ม	5189.003	270	19.219		
	รวม	5243.270	273			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	84.610	3	28.203	1.248	0.293
	ภายในกลุ่ม	6099.638	270	22.591		
	รวม	6184.248	273			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	64.515	3	21.505	0.945	0.420
	ภายในกลุ่ม	6147.470	270	22.768		
	รวม	6211.985	273			
ด้านตอนสนองอย่าง รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	63.724	3	21.241	1.190	0.314
	ภายในกลุ่ม	4821.152	270	17.856		
	รวม	4884.876	273			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	34.579	3	11.526	0.470	0.703
	ภายในกลุ่ม	6621.655	270	24.525		
	รวม	6656.234	273			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
การบริการที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	191.712	3	63.904	2.919	0.035*
	ภายในกลุ่ม	5911.927	270	21.896		
	รวม	6103.639	273			
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	28.506	3	9.502	0.446	0.720
	ภายในกลุ่ม	5746.636	270	21.284		
	รวม	5775.142	273			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4415.535	3	1471.845	0.947	0.418
	ภายในกลุ่ม	419482.56	270	1553.639		
	รวม	423898.09	273			

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ยกเว้น ความคิดเห็นด้านการบริการที่สัมผัสได้ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้เลือกหน่วยงานพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง

คุณภาพการบริการ	χ^2	df	Prob
ด้านความสะดวก	60.577	16	0.000**
ด้านการติดต่อสื่อสาร	83.843	14	0.000**
ด้านความสามารถ	118.384	17	0.000**
ด้านความสุภาพ	47.955	15	0.000**
ด้านความน่าเชื่อถือ	139.752	16	0.000**
ด้านความเชื่อถือได้	127.738	15	0.000**
ด้านตอบสนองอย่างรวดเร็ว	67.805	13	0.000**
ด้านความปลอดภัย	96.403	17	0.000**
การบริการที่สัมผัสได้	91.716	16	0.000**
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	47.432	21	0.000**
รวม	159.673	77	0.000**

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกหน่วยงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง พบว่าผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 24 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้เลือกหน่วยงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง

คุณภาพการบริการ	χ^2	df	Prob
ด้านความสะดวก	83.237	16	0.000**
ด้านการติดต่อสื่อสาร	45.661	14	0.000**
ด้านความสามารถ	83.718	17	0.000**
ด้านความสุภาพ	91.677	15	0.000**
ด้านความน่าเชื่อถือ	67.406	16	0.000**
ด้านความเชื่อถือได้	76.158	15	0.000**
ด้านตอนสนองอย่างรวดเร็ว	57.311	13	0.000**
ด้านความปลอดภัย	48.930	17	0.000**
การบริการที่สัมผัสได้	81.701	16	0.000**
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	51.152	21	0.000**
รวม	120.262	77	0.001**

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกหน่วยงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้งพบว่าผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 25 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล
สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน

คุณภาพการบริการ	χ^2	df	Prob
ด้านความสะอาด	77.179	16	0.000**
ด้านการติดต่อสื่อสาร	57.252	14	0.000**
ด้านความสามารถ	74.053	17	0.000**
ด้านความสุภาพ	60.963	15	0.000**
ด้านความน่าเชื่อถือ	71.546	16	0.000**
ด้านความเชื่อถือได้	98.527	15	0.000**
ด้านตอนสนองอย่างรวดเร็ว	47.165	13	0.000**
ด้านความปลอดภัย	56.886	17	0.000**
การบริการที่สัมผัสได้	90.518	16	0.000**
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	26.274	21	0.196
รวม	145.394	77	0.000**

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกหน่วยงานทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ พบว่าผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ยกเว้นผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ไม่ขึ้นกับคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 26 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้เลือกหน่วยบริการของงานพัฒนาบุคคล

คุณภาพการบริการ	χ^2	df	Prob
ด้านความสะดวก	93.502	16	0.000**
ด้านการติดต่อสื่อสาร	67.147	14	0.000**
ด้านความสามารถ	44.030	17	0.000**
ด้านความสุภาพ	102.788	15	0.000**
ด้านความน่าเชื่อถือ	69.549	16	0.000**
ด้านความเชื่อถือได้	42.449	15	0.000**
ด้านตอนสนองอย่างรวดเร็ว	53.468	13	0.000**
ด้านความปลอดภัย	38.004	17	0.002**
การบริการที่สัมผัสได้	85.600	16	0.000**
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	34.182	21	0.035*
รวม	149.711	77	0.000**

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกหน่วยงานบริการของงานพัฒนาบุคคลพบว่าผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ขึ้นอยู่กับการบริการทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ยกเว้นผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ไม่ขึ้นกับคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 27 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้เลือกหน่วยงานวินัยและนิติการ

คุณภาพการบริการ	χ^2	df	Prob
ด้านความสะดวก	49.776	16	0.000**
ด้านการติดต่อสื่อสาร	53.030	14	0.000**
ด้านความสามารถ	71.473	17	0.000**
ด้านความสุภาพ	53.858	15	0.000**
ด้านความน่าเชื่อถือ	82.623	16	0.000**
ด้านความเชื่อถือได้	99.074	15	0.000**
ด้านตอนสนองอย่างรวดเร็ว	39.459	13	0.000**
ด้านความปลอดภัย	89.659	17	0.000**
การบริการที่สัมผัสได้	88.473	16	0.000**
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	24.857	21	0.253
รวม	125.803	77	0.000**

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกหน่วยงานวินัยและนิติการพบว่าผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ยกเว้นผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ไม่ขึ้นกับคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 28 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้เลือกหน่วยงานสวัสดิการ

คุณภาพการบริการ	χ^2	df	Prob
ด้านความสะดวก	80.232	16	0.000**
ด้านการติดต่อสื่อสาร	56.351	14	0.000**
ด้านความสามารถ	67.745	17	0.000**
ด้านความสุภาพ	42.131	15	0.000**
ด้านความน่าเชื่อถือ	94.314	16	0.000**
ด้านความเชื่อถือได้	59.186	15	0.000**
ด้านตอนสนองอย่างรวดเร็ว	49.837	13	0.000**
ด้านความปลอดภัย	60.980	17	0.000**
การบริการที่สัมผัสได้	106.360	16	0.000**
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	31.668	21	0.063
รวม	127.706	77	0.000**

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกหน่วยงานสวัสดิการพบว่าผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ยกเว้นผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ไม่ขึ้นกับคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 29 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้เลือกหน่วยงานบริหารทั่วไป

คุณภาพการบริการ	χ^2	df	Prob
ด้านความสะดวก	22.659	16	0.123
ด้านการติดต่อสื่อสาร	23.706	14	0.050*
ด้านความสามารถ	12.663	17	0.758
ด้านความสุภาพ	28.560	15	0.018*
ด้านความน่าเชื่อถือ	40.285	16	0.001**
ด้านความเชื่อถือได้	37.874	15	0.001**
ด้านตอนสนองอย่างรวดเร็ว	29.416	13	0.006**
ด้านความปลอดภัย	29.035	17	0.034*
การบริการที่สัมผัสได้	22.359	16	0.132
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	18.094	21	0.643
รวม	68.252	77	0.752

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกหน่วยงานบริหารทั่วไปพบว่าผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านตอนสนองอย่างรวดเร็ว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และหน่วยงานนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการในการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ และด้านความปลอดภัย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้นผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ไม่

ขึ้นกับคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวก ด้านความสามารถ การบริการที่สัมผัสได้ ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ และคุณภาพบริการ โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 30 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามหัวข้อที่ท่านติดต่อเพื่อใช้บริการงานบุคคลอย่างไร

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	194.237	3	64.746	4.975	0.002*
	ภายในกลุ่ม	3514.146	270	13.015		
	รวม	3708.383	273			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	103.477	3	34.492	3.006	0.031*
	ภายในกลุ่ม	3098.030	270	11.474		
	รวม	3201.507	273			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	151.711	3	50.570	2.565	0.055
	ภายในกลุ่ม	5322.249	270	19.712		
	รวม	5473.960	273			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	113.238	3	37.746	1.987	0.116
	ภายในกลุ่ม	5130.032	270	19.000		
	รวม	5243.270	273			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	147.107	3	49.036	2.193	0.089
	ภายในกลุ่ม	6037.142	270	22.360		
	รวม	6184.248	273			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	199.984	3	66.661	2.994	0.031*
	ภายในกลุ่ม	6012.001	270	22.267		
	รวม	6211.985	273			
ด้านตอนสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	129.856	3	43.285	2.458	0.063
	ภายในกลุ่ม	4755.019	270	17.611		
	รวม	4884.876	273			

ตารางที่ 30 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	164.452	3	54.817	2.280	0.080
	ภายในกลุ่ม	6491.782	270	24.044		
	รวม	6656.234	273			
การบริการที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	273.078	3	91.026	4.215	0.006*
	ภายในกลุ่ม	5830.560	270	21.595		
	รวม	6103.639	273			
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	68.323	3	22.774	1.077	0.359
	ภายในกลุ่ม	5706.819	270	21.136		
	รวม	5775.142	273			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	12256.825	3	4085.608	2.680	0.047*
	ภายในกลุ่ม	411641.27	270	1524.597		
	รวม	423898.09	273			

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามประเด็นที่ท่านติดต่อเพื่อใช้บริการงานบุคคลอย่างไร พบว่ากลุ่มตัวอย่างนี้เลือกวิธีติดต่อที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ

ยกเว้น ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเชื่อถือได้ การบริการที่สัมผัสได้ และ คุณภาพบริการโดยรวม มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 31 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามผู้สอบถามเพื่อแก้ไขปัญหาส่วนตัว ที่เลือกหน่วยงานสวัสดิการ

คุณภาพการบริการ	χ^2	df	Prob
ด้านความสะดวก	48.628	16	0.000**
ด้านการติดต่อสื่อสาร	47.025	14	0.000**
ด้านความสามารถ	68.600	17	0.000**
ด้านความสุภาพ	49.997	15	0.000**
ด้านความน่าเชื่อถือ	35.446	16	0.003**
ด้านความเชื่อถือได้	62.584	15	0.000**
ด้านตอนสนองอย่างรวดเร็ว	29.499	13	0.006**
ด้านความปลอดภัย	59.713	17	0.000**
การบริการที่สัมผัสได้	64.201	16	0.000**
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	29.691	21	0.098
รวม	83.146	77	0.296

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกหน่วยงานสวัสดิการพบว่าผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ยกเว้นผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ไม่ขึ้นกับคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการ และคุณภาพบริการ โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 32 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามผู้สอบถามเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับหน่วยงานของตน ที่เลือกหน่วยงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง

คุณภาพการบริการ	χ^2	df	Prob
ด้านความสะดวก	26.099	16	0.053
ด้านการติดต่อสื่อสาร	14.925	14	0.383
ด้านความสามารถ	8.400	17	0.957
ด้านความสุภาพ	9.906	15	0.826
ด้านความน่าเชื่อถือ	15.342	16	0.500
ด้านความเชื่อถือได้	15.295	15	0.430
ด้านตอนสนองอย่างรวดเร็ว	13.255	13	0.428
ด้านความปลอดภัย	25.136	17	0.092
การบริการที่สัมผัสได้	21.813	16	0.149
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	18.586	21	0.612
รวม	54.059	77	0.978

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกหน่วยงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้งพบว่าผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ไม่ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 33 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล
สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน
จำแนกตามรูปแบบกิจกรรมของกองบริหารงานบุคคลที่ท่านเข้าร่วมกิจกรรมด้วย

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	198.470	3	66.157	5.089	0.002*
	ภายในกลุ่ม	3509.913	270	13.000		
	รวม	3708.383	273			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	240.162	3	80.054	7.299	0.000*
	ภายในกลุ่ม	2961.345	270	10.968		
	รวม	3201.507	273			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	442.623	3	147.541	7.918	0.000*
	ภายในกลุ่ม	5031.337	270	18.635		
	รวม	5473.960	273			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	750.735	3	250.245	15.040	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4492.535	270	16.639		
	รวม	5243.270	273			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	827.437	3	275.812	13.902	0.000*
	ภายในกลุ่ม	5356.811	270	19.840		
	รวม	6184.248	273			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	416.667	3	138.889	6.471	0.000*
	ภายในกลุ่ม	5795.318	270	21.464		
	รวม	6211.985	273			
ด้านตอนสนองอย่าง รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	745.009	3	248.336	16.196	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4139.867	270	15.333		
	รวม	4884.876	273			

ตารางที่ 33 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	531.863	3	177.288	7.816	0.000*
	ภายในกลุ่ม	6124.371	270	22.683		
	รวม	6656.234	273			
การบริการที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	636.513	3	212.171	10.478	0.000*
	ภายในกลุ่ม	5467.126	270	20.249		
	รวม	6103.639	273			
ด้านความเข้าใจ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	477.408	3	159.136	8.110	0.000*
	ภายในกลุ่ม	5297.734	270	19.621		
	รวม	5775.142	273			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	44285.815	3	14761.938	10.499	0.000*
	ภายในกลุ่ม	379612.28	270	1405.971		
	รวม	423898.09	273			

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรูปแบบกิจกรรมของกองบริหารงานที่ท่านเข้าร่วมกิจกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมกิจกรรมที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่ต่างกันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 34 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล
สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน
จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าร่วม

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1717.541	4	429.385	58.018	0.000*
	ภายในกลุ่ม	1990.842	269	7.401		
	รวม	3708.383	273			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	847.891	4	211.973	24.227	0.000*
	ภายในกลุ่ม	2353.616	269	8.750		
	รวม	3201.507	273			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1338.272	4	334.568	21.761	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4135.688	269	15.374		
	รวม	5473.960	273			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1195.056	4	298.764	19.853	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4048.214	269	15.049		
	รวม	5243.270	273			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1743.229	4	435.807	26.398	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4441.020	269	16.509		
	รวม	6184.248	273			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	1723.795	4	430.949	25.829	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4488.191	269	16.685		
	รวม	6211.985	273			
ด้านตอนสนองอย่าง รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1617.625	4	404.406	33.296	0.000*
	ภายในกลุ่ม	3267.251	269	12.146		
	รวม	4884.876	273			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1384.874	4	346.219	17.668	0.000*
	ภายในกลุ่ม	5271.360	269	19.596		
	รวม	6656.234	273			

ตารางที่ 34 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
การบริการที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	1805.866	4	451.466	28.258	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4297.773	269	15.977		
	รวม	6103.639	273			
ด้านความเข้าใจ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1430.299	4	357.575	22.138	0.000*
	ภายในกลุ่ม	4344.844	269	16.152		
	รวม	5775.142	273			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	141555.44	4	35388.861	33.716	0.000*
	ภายในกลุ่ม	282342.65	269	1049.601		
	รวม	423898.09	273			

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมกิจกรรมที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05