

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศนภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ใช้กลุ่มตัวอย่างจากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหน้า และวิชาเขตบางนา จำนวน 363 คน ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2554 ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2555 ดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหน้า และกองงาน วิชาเขตบางนา จำนวน 363 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็น แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่วิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 3 ตอน ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้กับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ส่วนข้อมูลการให้บริการใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และทำการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการ บริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศนภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงใช้สถิติ t-test และ วิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติ F-test (One way ANOVA) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของสถานภาพส่วนบุคคล

ตาราง 2

ค่าความถี่ และร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากร

N=363

ลักษณะของประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	144	39.7
หญิง	219	60.3

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะของประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 30 ปี	44	12.1
อายุ 30-40 ปี	164	45.2
อายุมากกว่า 40 ปี	155	42.7
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	52	14.3
ปริญญาตรี / เทียบเท่า	203	55.9
ปริญญาโท / เทียบเท่า	106	29.2
ปริญญาเอก	2	.6
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี	44	12.1
ประสบการณ์ 5 – 10 ปี	122	33.6
ประสบการณ์ 11 – 15 ปี	74	20.4
ประสบการณ์ 16 – 20 ปี	52	14.3
ประสบการณ์ 21 ปีขึ้นไป	71	19.6
5. หน่วยงานที่สังกัด		
สังกัดคณะ	134	36.9
สังกัดสำนัก	137	37.7
สังกัดสถาบัน	27	7.4
สังกัดโรงเรียน	19	5.2
สังกัดกองงานวิทยาเขตบางนา	46	12.7

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 เป็นเพศชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7

อายุ 30-40 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 การศึกษาระดับปริญญาตรี / เทียบเท่า จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 ปริญญาโท / เทียบเท่า จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ประสบการณ์ 5 – 10 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 ประสบการณ์ 11 – 15 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ประสบการณ์ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ประสบการณ์ 16 – 20 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 สังกัดสำนักจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 สังกัดคณะจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 สังกัดกองงานวิทยาเขตบางนา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 สังกัดสถาบันจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 สังกัดโรงเรียนจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศนภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง



ตาราง 3

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ความคิดเห็นต่อการบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความเชื่อถือได้	3.77	.630	มาก
1. ความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	3.79	.677	มาก
2. งานซ่อมที่ส่งกลับมาใช้งานได้ดีเหมือนเดิม	3.70	.747	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ และรับผิดชอบต่องาน	3.83	.762	มาก
4. มีความเชื่อมั่นในคุณภาพงานซ่อม	3.75	.759	มาก
ด้านการตอบสนอง	3.74	.577	มาก
5. มีความเต็มใจต่อการบริการซ่อมบำรุง	3.78	.728	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
6. มีความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา	3.75	.618	มาก
7. สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง	3.69	.720	มาก
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	3.84	.687	มาก
9. เจ้าหน้าที่มีอ่อนน้อมพุดจาดี	3.74	.749	มาก
10. ให้บริการซ่อมบำรุงรวดเร็ว	3.64	.823	มาก
ด้านความสามารถ	3.81	.694	มาก
11. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี	3.77	.814	มาก
12. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำในการดูแลรักษางานซ่อมเป็นอย่างดีและเข้าใจง่าย	3.74	.744	มาก
13. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงมีความรู้ความชำนาญที่จะให้บริการ	3.92	.753	มาก
ด้านการเข้าถึงบริการ	3.68	.693	มาก
14. เมื่อแจ้งซ่อมแล้วมารับงานรวดเร็ว	3.66	.879	มาก
15. ผู้ใช้บริการสามารถนำส่งงานซ่อมได้ทันที	3.58	.839	มาก
16. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้บริการ	3.73	.750	มาก
17. งานซ่อมบำรุงสามารถติดต่อได้สะดวก	3.77	.698	มาก
ด้านการแสดงความสุภาพ	3.76	.666	มาก
18. การให้คำแนะนำใช้คำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย	3.80	.655	มาก
19. เจ้าหน้าที่ไม่แสดงท่าทีไม่พอใจผู้ใช้บริการ	3.73	.803	มาก
20. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงมีบุคลิกภาพดี	3.75	.784	มาก
ด้านการสื่อสาร	3.69	.666	มาก
21. ขั้นตอนการขอรับบริการ เข้าใจง่าย	3.71	.741	มาก
22. มีคำอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน	3.72	.739	มาก
23. แจ้งอาการชำรุดและระยะเวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จ มีบันทึกนัดหมาย	3.65	.773	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความซื่อสัตย์	3.80	.743	มาก
24. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงไม่มีการเรียกค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	3.87	.858	มาก
25. กรณีต้องสั่งซื้อใหม่มีใบกำกับภาษีแสดงทุกครั้ง	3.78	.826	มาก
26. กรณีที่ต้องมีค่าใช้จ่ายท่านได้รับเอกสารเรียกเก็บจากทางหน่วยงานทุกครั้ง	3.75	.802	มาก
ด้านความปลอดภัย	3.81	.680	มาก
27. มีคำแนะนำมาตรการความปลอดภัยให้ผู้รับบริการ	3.85	.753	มาก
28. มีการใช้วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีเอกสารรับรองมาตรฐานมาแสดง	3.78	.805	มาก
29. ก่อนส่งมอบงานมีการทดลองใช้ให้ผู้รับบริการก่อนทุกครั้ง	3.82	.769	มาก
ด้านความเข้าใจ	3.74	.631	มาก
30. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถจดจำผู้ใช้บริการได้	3.70	.709	มาก
31. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง มีความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.77	.722	มาก
32. มีความสนใจรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไขการบริการอยู่เสมอ	3.76	.769	มาก
ด้านการเตรียมความพร้อม	3.59	.715	มาก
33. กรณีเกิดปัญหาเล็กน้อยเจ้าหน้าที่สามารถเดินทางมาแก้ไขให้ได้เลยทันที	3.60	.803	มาก
34. กรณีแจ้งซ่อมอาการเสียตามปกติเจ้าหน้าที่มักมีอะไหล่ไว้คอยเปลี่ยนให้ทำให้งานซ่อมเสร็จอย่างรวดเร็ว	3.54	.794	มาก
35. เครื่องมืออุปกรณ์ในการซ่อมบำรุงมีความพร้อมให้บริการเสมอ	3.63	.795	มาก

N=363

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

ด้านความเชื่อถือได้ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.630$) จำแนกรายข้อมีความคิดเห็นต่อความซื่อสัตย์ และรับผิดชอบต่องานในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.762$) ความตรงต่อเวลาในการนัดหมายในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.677$) เชื่อมั่นในคุณภาพงานซ่อมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.759$) งานซ่อมที่ส่งกลับมาใช้งานได้ดีเหมือนเดิม ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.747$)

ด้านการตอบสนอง โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.577$) จำแนกรายข้อมีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.687$) ความเต็มใจต่อการบริการซ่อมบำรุงในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.728$) เจ้าหน้าที่ที่มีอ่อนน้อมพุดจาติในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.749$) ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลาในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.618$) สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่องในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.720$) ให้บริการซ่อมบำรุงรวดเร็วในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.823$)

ด้านความสามารถ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.694$) จำแนกรายข้อมีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงมีความรู้ความชำนาญที่จะให้บริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.753$) เจ้าหน้าที่ที่ซ่อมบำรุงสามารถตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดีในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.814$) เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำในการดูแลรักษางานซ่อมเป็นอย่างดีและเข้าใจง่ายในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.744$)

ด้านการเข้าถึงบริการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.693$) จำแนกรายข้อมีความคิดเห็นต่องานซ่อมบำรุงที่สามารถติดต่อได้สะดวกในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.698$) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้บริการใน

ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.750$) เมื่อแจ้งซ่อมแล้วมารับงานรวดเร็วในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.879$) ผู้ใช้บริการสามารถนำส่งงานซ่อมได้ทันทีในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.839$)

ด้านการแสดงความสุขภาพโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.666$) จำแนกรายข้อมีความคิดเห็นต่อการให้คำแนะนำใช้คำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่ายในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.655$) เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงมีบุคลิกภาพดีในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.655$) เจ้าหน้าที่ไม่แสดงท่าทีไม่พอใจผู้ให้บริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.803$)

ด้านการสื่อสารโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.666$) จำแนกรายข้อมีความคิดเห็นต่อคำอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.739$) ขั้นตอนการขอรับบริการเข้าใจง่ายในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.71 ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.741$) แจ้งอาการชำรุดและระยะเวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จมีบันทึกนัดหมายในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.773$)

ด้านความซื่อสัตย์โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.743$) จำแนกรายข้อมีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงไม่มีการเรียกค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.87 ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.858$) กรณีต้องสั่งซื้ออะไหล่มีใบกำกับภาษีแสดงทุกครั้งในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.826$) กรณีที่ต้องมีค่าใช้จ่ายท่านได้รับเอกสารเรียกเก็บจากทางหน่วยงานทุกครั้งในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.802$)

ด้านความปลอดภัยโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.680$) จำแนกรายข้อมีความคิดเห็นต่อคำแนะนำมาตรการความปลอดภัยให้ผู้รับบริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.753$) ก่อนส่งมอบงานมีการทดลองใช้ให้ผู้รับบริการก่อนทุกครั้งในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.769$) การใช้วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีเอกสารรับรองมาตรฐานมาแสดงในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.805$)

ด้านความเข้าใจโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.631$) จำแนกรายชื่อมีความคิดเห็นต่อความสนใจรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไขการบริการอยู่เสมอในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.769$) เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง มีความเอาใจใส่ผู้รับบริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.722$) เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถจดจำผู้ใช้บริการได้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.709$)

ด้านการเตรียมความพร้อมโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.59 ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.715$) จำแนกรายชื่อมีความคิดเห็นต่อเครื่องมืออุปกรณ์ในการซ่อมบำรุงมีความพร้อมให้บริการเสมอในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 ($\bar{X} = 3.63$, $SD = 0.795$) กรณีเกิดปัญหาเล็กน้อยเจ้าหน้าที่สามารถเดินทางมาแก้ไขให้ได้โดยทันทีในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.803$) กรณีแจ้งซ่อมอาการเสียตามปกติเจ้าหน้าที่มักมีอะไหล่ไว้คอยเปลี่ยนให้ทำให้งานซ่อมเสร็จอย่างรวดเร็วในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 ($\bar{X} = 3.54$, $SD = 0.794$)

ทดสอบสมมติฐาน

สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศนภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง แตกต่างกัน

ตาราง 4

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามเพศ

N=363						
ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุง	เพศ	\bar{X}	SD	t	df	P.
ด้านความเชื่อถือได้	ชาย	3.72	.657	-1.110	361	.606
	หญิง	3.79	.623	-1.097	294.388	
1. ความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	ชาย	3.75	.753	-.927	361	.023*
	หญิง	3.82	.623	-.892	265.628	

ตาราง 4 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุง	เพศ	\bar{X}	SD	t	df	P.
2. งานซ่อมที่ส่งกลับมาใช้งานได้ดีเหมือนเดิม	ชาย	3.59	.761	-2.336	361	.279
	หญิง	3.78	.730	-2.315	296.917	
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ และรับผิดชอบต่องาน	ชาย	3.74	.800	-1.696	361	.183
	หญิง	3.88	.732	-1.665	286.901	
4. มีความเชื่อมั่นในคุณภาพงานซ่อม	ชาย	3.71	.783	-.777	361	.654
	หญิง	3.77	.744	-.769	294.814	
ด้านการตอบสนอง	ชาย	3.72	.690	-.498	361	.199
	หญิง	3.75	.558	-.477	260.859	
5. มีความเต็มใจต่อการบริการซ่อมบำรุง	ชาย	3.83	.793	1.082	361	.807
	หญิง	3.75	.681	1.049	273.179	
6. มีความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา	ชาย	3.72	.611	-.851	361	.874
	หญิง	3.77	.623	-.854	310.320	
7. สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง	ชาย	3.63	.747	-1.429	361	.259
	หญิง	3.74	.699	-1.410	291.838	
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	ชาย	3.83	.739	-.155	361	.093
	หญิง	3.84	.652	-.151	279.102	
9. เจ้าหน้าที่มีอ่อนน้อมพุดจาดี	ชาย	3.74	.800	-.015	361	.306
	หญิง	3.74	.716	-.015	281.948	
10. ให้บริการซ่อมบำรุงรวดเร็ว	ชาย	3.56	.944	-1.492	361	.550
	หญิง	3.69	.731	-1.416	252.276	
ด้านความสามารถ	ชาย	3.63	.838	-.621	361	.081
	หญิง	3.67	.668	-.593	257.859	
11. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี	ชาย	3.83	.919	1.044	361	.134
	หญิง	3.74	.738	.999	259.406	
12. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำในการดูแลรักษางานซ่อมเป็นอย่างดีและเข้าใจง่าย	ชาย	3.72	.781	-.420	361	.453
	หญิง	3.75	.721	-.413	288.446	

ตาราง 4 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุง	เพศ	\bar{X}	SD	t	df	P.
13. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงมีความรู้ความชำนาญที่จะให้บริการ	ชาย	3.77	.710	.653	361	.053
	หญิง	3.73	.559	.622	255.536	
ด้านการเข้าถึงบริการ						
14. เมื่อแจ้งซ่อมแล้วมารับงานรวดเร็ว	ชาย	3.87	.787	-1.011	361	.372
	หญิง	3.95	.731	-.996	290.091	
15. ผู้ใช้บริการสามารถนำส่งงานซ่อมได้ทันที	ชาย	3.63	1.010	-.587	361	.065
	หญิง	3.68	.783	-.557	252.551	
16. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้บริการ	ชาย	3.56	.981	-.372	361	.103
	หญิง	3.59	.733	-.350	245.507	
17. งานซ่อมบำรุงสามารถติดต่อได้สะดวก	ชาย	3.69	.769	-.733	361	.526
	หญิง	3.75	.738	-.726	297.124	
ด้านการแสดงความสุภาพ						
18. การให้คำแนะนำใช้คำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย	ชาย	3.77	.745	.049	361	.387
	หญิง	3.77	.667	.048	282.124	
19. เจ้าหน้าที่ไม่แสดงท่าทีไม่พอใจผู้ให้บริการ	ชาย	3.84	.818	1.661	361	.286
	หญิง	3.71	.628	1.574	250.397	
20. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงมีบุคลิกภาพดี	ชาย	3.81	.692	.027	361	.656
	หญิง	3.80	.630	.027	285.598	
ด้านการสื่อสาร						
21. ขั้นตอนการขอรับบริการ เข้าใจง่าย	ชาย	3.78	.894	1.052	361	.154
	หญิง	3.69	.737	1.011	264.735	
22. มีคำอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน	ชาย	3.74	.885	-.205	361	.180
	หญิง	3.75	.713	-.197	259.938	
	ชาย	3.89	.692	1.748	361	.982
	หญิง	3.76	.669	1.736	298.767	
	ชาย	3.77	.850	1.254	361	.197
	หญิง	3.67	.658	1.191	252.040	
	ชาย	3.81	.836	2.020	361	.252
	หญิง	3.65	.662	1.927	256.710	

ตาราง 4 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุง	เพศ	\bar{X}	SD	t	df	P.
23. แจ้งอาการชำรุดและระยะเวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จมีบันทึกนัดหมาย	ชาย	3.75	.857	2.003	361	.307
	หญิง	3.58	.708	1.926	265.066	
ด้านความซื่อสัตย์	ชาย	3.71	.762	.062	361	.445
	หญิง	3.71	.592	.059	252.905	
24. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงไม่มีการเรียกค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	ชาย	3.91	.908	.805	361	.875
	หญิง	3.84	.824	.789	285.100	
25. กรณีต้องสั่งซื้ออะไหล่มีใบกำกับภาษีแสดงทุกครั้ง	ชาย	3.86	1.015	1.579	361	.456
	หญิง	3.72	.671	1.456	224.756	
26. กรณีที่ต้องมีค่าใช้จ่ายท่านได้รับเอกสารเรียกเก็บจากทางหน่วยงานทุกครั้ง	ชาย	3.76	.918	.200	361	.349
	หญิง	3.74	.717	.190	254.021	
ด้านความปลอดภัย	ชาย	3.89	.692	1.748	361	.982
	หญิง	3.76	.669	1.736	298.767	
27. มีคำแนะนำมาตรการความปลอดภัยให้ผู้รับบริการ	ชาย	3.88	.774	.600	361	.805
	หญิง	3.83	.740	.594	296.256	
28. มีการใช้วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีเอกสารรับรองมาตรฐานมาแสดง	ชาย	3.85	.872	1.299	361	.290
	หญิง	3.74	.756	1.262	275.318	
29. ก่อนส่งมอบงานมีการทดลองใช้ให้ผู้รับบริการก่อนทุกครั้ง	ชาย	3.95	.732	2.700	361	.190
	หญิง	3.73	.781	2.736	319.752	
ด้านความเข้าใจ	ชาย	3.77	.668	.605	361	.641
	หญิง	3.73	.606	.593	284.890	
30. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถจดจำผู้ใช้บริการได้	ชาย	3.74	.719	.733	361	.494
	หญิง	3.68	.703	.729	301.029	
31. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง มีความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ชาย	3.76	.769	-.249	361	.927
	หญิง	3.78	.691	-.244	282.885	
32. มีความสนใจรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไขการบริการอยู่เสมอ	ชาย	3.81	.828	1.048	361	.564
	หญิง	3.73	.728	1.021	278.309	

ตาราง 4 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุง	เพศ	\bar{X}	SD	t	df	P.
ด้านการเตรียมความพร้อม	ชาย	3.55	.931	-.744	361	.139
	หญิง	3.61	.528	-.669	203.939	
33. กรณีเกิดปัญหาเล็กน้อยเจ้าหน้าที่สามารถเดินทางมาแก้ไขให้ได้เลยทันที	ชาย	3.56	.951	-.625	361	.061
	หญิง	3.62	.690	-.586	240.167	
34. กรณีแจ้งซ่อมอาการเสียตามปกติเจ้าหน้าที่มักมีอะไหล่ไว้คอยเปลี่ยนให้ทำให้งานซ่อมเสร็จอย่างรวดเร็ว	ชาย	3.53	1.024	-.290	361	.075
	หญิง	3.55	.599	-.262	207.657	
35. เครื่องมืออุปกรณ์ในการซ่อมบำรุงมีความพร้อมให้บริการเสมอ	ชาย	3.57	1.022	-1.086	361	.365
	หญิง	3.66	.602	-.982	208.588	

* มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศนภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นเรื่องความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย พบว่า เพศมีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศนภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 5

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงจำแนกตามอายุ

N=363						
ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	3.247	2	.623	4.073	.178
	ภายในกลุ่ม	143.490	360	.399		
	รวม	146.737	362			
1. ความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	ระหว่างกลุ่ม	8.296	2	.148	9.464	.087
	ภายในกลุ่ม	157.792	360	.438		
	รวม	166.088	362			
2. งานซ่อมที่ส่งกลับมาใช้งานได้ดีเหมือนเดิม	ระหว่างกลุ่ม	2.152	2	.076	1.939	.145
	ภายในกลุ่ม	199.716	360	.555		
	รวม	201.868	362			
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ และรับผิดชอบต่องาน	ระหว่างกลุ่ม	7.489	2	.745	6.654	.145
	ภายในกลุ่ม	202.577	360	.563		
	รวม	210.066	362			
4. มีความเชื่อมั่นในคุณภาพงานซ่อม	ระหว่างกลุ่ม	.974	2	.487	.844	.431
	ภายในกลุ่ม	207.709	360	.577		
	รวม	208.683	362			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.111	2	.556	1.481	.229
	ภายในกลุ่ม	135.074	360	.375		
	รวม	136.185	362			
5. มีความเต็มใจต่อการบริการซ่อมบำรุง	ระหว่างกลุ่ม	7.244	2	.622	7.065	.098
	ภายในกลุ่ม	184.563	360	.513		
	รวม	191.807	362			
6. มีความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3.829	2	.914	5.129	.064
	ภายในกลุ่ม	134.359	360	.732		
	รวม	138.187	362			

ตาราง 5 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
7. สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.320	2	.660	1.276	.280
	ภายในกลุ่ม	186.124	360	.517		
	รวม	187.444	362			
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	.662	2	.331	.700	.497
	ภายในกลุ่ม	170.071	360	.472		
	รวม	170.733	362			
9. เจ้าหน้าที่มีอ่อนน้อมพุดจาดี	ระหว่างกลุ่ม	2.600	2	.300	2.334	.098
	ภายในกลุ่ม	200.573	360	.557		
	รวม	203.174	362			
10. ให้บริการซ่อมบำรุงรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	.299	2	.493	.219	.803
	ภายในกลุ่ม	245.145	360	.681		
	รวม	245.444	362			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	5.343	2	.671	4.098	.174
	ภายในกลุ่ม	234.679	360	.652		
	รวม	240.022	362			
11. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	.790	2	.395	.712	.491
	ภายในกลุ่ม	199.821	360	.555		
	รวม	200.612	362			
12. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำในการดูแลรักษางานซ่อมเป็นอย่างดีและเข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.172	2	.586	1.514	.221
	ภายในกลุ่ม	139.389	360	.387		
	รวม	140.561	362			
13. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงมีความรู้ความชำนาญที่จะให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.417	2	.209	.366	.694
	ภายในกลุ่ม	205.103	360	.570		
	รวม	205.521	362			

ตาราง 5 (ต่อ)

ความึกคเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.173	2	.866	1.410	.246
	ภายในกลุ่ม	277.469	360	.771		
	รวม	279.642	362			
14. เมื่อแจ้งซ่อมแล้วมารับงานรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	5.642	2	.821	4.078	.177
	ภายในกลุ่ม	249.025	360	.692		
	รวม	254.667	362			
15. ผู้ใช้บริการสามารถนำส่งงานซ่อมได้ทันที	ระหว่างกลุ่ม	3.789	2	.894	3.414	.340
	ภายในกลุ่ม	199.754	360	.872		
	รวม	203.543	362			
16. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.237	2	.618	5.502	.443
	ภายในกลุ่ม	171.325	360	.476		
	รวม	176.562	362			
17. งานซ่อมบำรุงสามารถติดต่อได้สะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.655	2	.828	1.748	.178
	ภายในกลุ่ม	64.402	136	.474		
	รวม	66.058	138			
ด้านการแสดงความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.069	2	.535	3.070	.476
	ภายในกลุ่ม	179.936	360	.500		
	รวม	183.005	362			
18. การให้คำแนะนำใช้คำพูดที่สุภาพเข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.750	2	.875	2.054	.130
	ภายในกลุ่ม	153.363	360	.426		
	รวม	155.113	362			
19. เจ้าหน้าที่ไม่แสดงท่าทีไม่พอใจแก่ผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.287	2	.643	.997	.370
	ภายในกลุ่ม	232.256	360	.645		
	รวม	233.543	362			
20. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงมีบุคลิกภาพดี	ระหว่างกลุ่ม	.796	2	.398	.646	.525
	ภายในกลุ่ม	221.887	360	.616		
	รวม	222.683	362			

ตาราง 5 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.011	2	.506	1.094	.336
	ภายในกลุ่ม	166.277	360	.462		
	รวม	167.288	362			
21. ขั้นตอนการขอรับบริการ เข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.624	2	.812	1.484	.228
	ภายในกลุ่ม	197.004	360	.547		
	รวม	198.628	362			
22. มีคำอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	2.912	2	.456	2.690	.069
	ภายในกลุ่ม	194.862	360	.541		
	รวม	197.774	362			
23. แจ้งอาการชำรุดและระยะเวลาการ ดำเนินการให้แล้วเสร็จมีบันทึก นัดหมาย	ระหว่างกลุ่ม	8.984	2	.492	7.790	.488
	ภายในกลุ่ม	207.584	360	.577		
	รวม	216.567	362			
ด้านความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	.622	2	.311	.706	.494
	ภายในกลุ่ม	158.647	360	.441		
	รวม	159.269	362			
24. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงไม่มีการเรียก ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	.312	2	.156	.211	.810
	ภายในกลุ่ม	266.074	360	.739		
	รวม	266.386	362			
25. กรณีต้องสั่งซื้อใหม่มีใบกำกับ ภาษีแสดงทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	7.600	2	.800	5.716	.360
	ภายในกลุ่ม	239.326	360	.665		
	รวม	246.926	362			
26. กรณีที่ต้องมีค่าใช้จ่ายท่านได้รับ เอกสารเรียกเก็บจากทางหน่วยงาน ทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	.355	2	.775	.275	.760
	ภายในกลุ่ม	232.328	360	.645		
	รวม	232.683	362			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.011	2	.506	1.094	.336
	ภายในกลุ่ม	166.277	360	.462		
	รวม	167.288	362			

ตาราง 5 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
27. มีคำแนะนำมาตรการความปลอดภัยให้ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.040	2	.520	.917	.401
	ภายในกลุ่ม	204.320	360	.568		
	รวม	205.361	362			
28. มีการใช้วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพ ได้รับมาตรฐานและมีเอกสารรับรองมาตรฐานมาแสดง	ระหว่างกลุ่ม	2.555	2	.773	1.984	.139
	ภายในกลุ่ม	231.814	360	.644		
	รวม	234.369	362			
29. ก่อนส่งมอบงานมีการทดลองใช้ให้ผู้รับบริการก่อนทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	1.155	2	.577	.977	.378
	ภายในกลุ่ม	212.845	360	.591		
	รวม	214.000	362			
ด้านความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	.742	2	.371	.932	.395
	ภายในกลุ่ม	143.320	360	.398		
	รวม	144.062	362			
30. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถจดจำผู้ใช้บริการได้	ระหว่างกลุ่ม	3.819	2	.478	3.861	.219
	ภายในกลุ่ม	178.048	360	.495		
	รวม	181.868	362			
31. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง มีความเอาใจใส่ให้ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.789	2	.894	1.724	.180
	ภายในกลุ่ม	186.773	360	.519		
	รวม	188.562	362			
32. มีความสนใจรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไขการบริการอยู่เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	1.130	2	.565	.955	.386
	ภายในกลุ่ม	213.019	360	.592		
	รวม	214.149	362			
ด้านการเตรียมความพร้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.039	2	.520	1.018	.362
	ภายในกลุ่ม	183.808	360	.511		
	รวม	184.847	362			
33. กรณีเกิดปัญหาเล็กน้อยเจ้าหน้าที่สามารถเดินทางมาแก้ไขให้ได้เลยทันที	ระหว่างกลุ่ม	3.193	2	.597	2.496	.084
	ภายในกลุ่ม	230.278	360	.640		
	รวม	233.471	362			

ตาราง 5 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
34. กรณีแจ้งซ่อมอาการเสียตามปกติ	ระหว่างกลุ่ม	.742	2	.371	.587	.556
เจ้าหน้าที่มักมีอะไหล่ไว้คอยเปลี่ยนให้	ภายในกลุ่ม	227.346	360	.632		
ทำให้งานซ่อมเสร็จอย่างรวดเร็ว	รวม	228.088	362			
35. เครื่องมืออุปกรณ์ในการซ่อมบำรุง	ระหว่างกลุ่ม	2.155	2	.775	1.710	.182
มีความพร้อมให้บริการเสมอ	ภายในกลุ่ม	226.892	360	.630		
	รวม	229.047	362			

* มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรวมค่าแห่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตาราง 6

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงจำแนกตาม
ระดับการศึกษา

N=363

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	2.543	3	.848	2.110	.099
	ภายในกลุ่ม	144.194	359	.402		
	รวม	146.737	362			
1. ความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	ระหว่างกลุ่ม	.185	3	.062	.133	.940
	ภายในกลุ่ม	165.903	359	.462		
	รวม	166.088	362			
2. งานซ่อมที่ส่งกลับมาใช้งานได้ดีเหมือนเดิม	ระหว่างกลุ่ม	.557	3	.186	.331	.803
	ภายในกลุ่ม	201.311	359	.561		
	รวม	201.868	362			
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ และรับผิดชอบต่องาน	ระหว่างกลุ่ม	13.208	3	.403	8.029	.422
	ภายในกลุ่ม	196.858	359	.548		
	รวม	210.066	362			
4. มีความเชื่อมั่นในคุณภาพงานซ่อม	ระหว่างกลุ่ม	2.472	3	.824	1.435	.232
	ภายในกลุ่ม	206.211	359	.574		
	รวม	208.683	362			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.082	3	.361	.959	.412
	ภายในกลุ่ม	135.103	359	.376		
	รวม	136.185	362			
5. มีความเต็มใจต่อการบริการซ่อมบำรุง	ระหว่างกลุ่ม	.412	3	.137	.258	.856
	ภายในกลุ่ม	191.395	359	.533		
	รวม	191.807	362			

ตาราง 6 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
6. มีความพร้อมที่จะให้บริการและ อุทิศเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4.823	3	.608	4.327	.160
	ภายในกลุ่ม	133.365	359	.371		
	รวม	138.187	362			
7. สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ ได้อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.322	3	.441	.850	.467
	ภายในกลุ่ม	186.121	359	.518		
	รวม	187.444	362			
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็น อย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	.571	3	.190	.402	.752
	ภายในกลุ่ม	170.162	359	.474		
	รวม	170.733	362			
9. เจ้าหน้าที่มีอ่อนน้อมพุดจาดี	ระหว่างกลุ่ม	5.827	3	.422	3.533	.150
	ภายในกลุ่ม	197.347	359	.250		
	รวม	203.174	362			
10. ให้บริการซ่อมบำรุงรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3.460	3	.534	1.711	.164
	ภายในกลุ่ม	241.983	359	.674		
	รวม	245.444	362			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1.395	3	.465	.850	.468
	ภายในกลุ่ม	196.443	359	.547		
	รวม	197.837	362			
11. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถตอบ ข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	1.368	3	.456	.686	.561
	ภายในกลุ่ม	238.654	359	.665		
	รวม	240.022	362			
12. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงให้ ข้อเสนอแนะและคำแนะนำในการ ดูแลรักษางานซ่อมเป็นอย่างดีและ เข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.568	3	.523	.943	.420
	ภายในกลุ่ม	199.044	359	.554		
	รวม	200.612	362			

ตาราง 6 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.242	3	.747	1.939	.123
	ภายในกลุ่ม	138.319	359	.385		
	รวม	140.561	362			
13. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงมีความรู้ความ ชำนาญที่จะให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.205	3	.402	4.348	.302
	ภายในกลุ่ม	198.315	359	.552		
	รวม	205.521	362			
14. เมื่อแจ้งซ่อมแล้วมารับงานรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.046	3	.349	.449	.718
	ภายในกลุ่ม	278.596	359	.776		
	รวม	279.642	362			
15. ผู้ใช้บริการสามารถนำส่งงานซ่อม ได้ทันที	ระหว่างกลุ่ม	1.656	3	.552	.783	.504
	ภายในกลุ่ม	253.011	359	.705		
	รวม	254.667	362			
16. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม ไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.388	3	.796	1.421	.236
	ภายในกลุ่ม	201.154	359	.560		
	รวม	203.543	362			
17. งานซ่อมบำรุงสามารถติดต่อได้ สะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.782	3	.927	1.915	.127
	ภายในกลุ่ม	173.780	359	.484		
	รวม	176.562	362			
ด้านการแสดงความสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.984	3	.661	1.312	.270
	ภายในกลุ่ม	181.021	359	.504		
	รวม	183.005	362			
18. การให้คำแนะนำใช้คำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	3.261	3	.587	2.570	.541
	ภายในกลุ่ม	151.852	359	.423		
	รวม	155.113	362			
19. เจ้าหน้าที่ไม่แสดงท่าที่ไม่พอใจ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.441	3	.147	.227	.878
	ภายในกลุ่ม	233.101	359	.649		
	รวม	233.543	362			

ตาราง 6 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.908	3	.303	.653	.581
	ภายในกลุ่ม	166.380	359	.463		
	รวม	167.288	362			
27. มีคำแนะนำมาตรการความปลอดภัยให้ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.536	3	.512	.902	.440
	ภายในกลุ่ม	203.824	359	.568		
	รวม	205.361	362			
28. มีการใช้วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีเอกสารรับรองมาตรฐานมาแสดง	ระหว่างกลุ่ม	2.772	3	.924	1.432	.233
	ภายในกลุ่ม	231.598	359	.645		
	รวม	234.369	362			
29. ก่อนส่งมอบงานมีการทดลองใช้ให้ผู้รับบริการก่อนทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	.492	3	.164	.275	.843
	ภายในกลุ่ม	213.508	359	.595		
	รวม	214.000	362			
ด้านความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	6.282	3	.416	5.457	.112
	ภายในกลุ่ม	137.780	359	.384		
	รวม	144.062	362			
30. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถจดจำผู้ใช้บริการได้	ระหว่างกลุ่ม	4.888	3	.629	3.305	.204
	ภายในกลุ่ม	176.980	359	.493		
	รวม	181.868	362			
31. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง มีความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.925	3	.975	3.882	.094
	ภายในกลุ่ม	182.637	359	.509		
	รวม	188.562	362			
32. มีความสนใจรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไขการบริการอยู่เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	8.976	3	.532	5.235	.510
	ภายในกลุ่ม	205.173	359	.572		
	รวม	214.149	362			

ตาราง 6 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ด้านการเตรียมความพร้อม	ระหว่างกลุ่ม	4.476	3	.492	2.970	.319
	ภายในกลุ่ม	180.371	359	.502		
	รวม	184.847	362			
33. กรณีเกิดปัญหาเล็กน้อยเจ้าหน้าที่สามารถเดินทางมาแก้ไขให้ได้เลยทันที	ระหว่างกลุ่ม	2.574	3	.858	1.334	.263
	ภายในกลุ่ม	230.898	359	.643		
	รวม	233.471	362			
34. กรณีแจ้งซ่อมอาการเสียตามปกติเจ้าหน้าที่มักมีอะไหล่ไว้คอยเปลี่ยนให้ทำงานซ่อมเสร็จอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	5.244	3	.748	2.816	.391
	ภายในกลุ่ม	222.844	359	.621		
	รวม	228.088	362			
35. เครื่องมืออุปกรณ์ในการซ่อมบำรุงมีความพร้อมให้บริการเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	7.037	3	.457	3.793	.602
	ภายในกลุ่ม	222.010	359	.618		
	รวม	229.047	362			

* มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศนภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 7

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงจำแนกตาม
ประสบการณ์ทำงาน

N=363

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	2.530	4	.633	1.571	.182
	ภายในกลุ่ม	144.206	358	.403		
	รวม	146.737	362			
1. ความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	ระหว่างกลุ่ม	3.390	4	.847	1.865	.116
	ภายในกลุ่ม	162.698	358	.454		
	รวม	166.088	362			
2. งานซ่อมที่ส่งกลับมาใช้งานได้ดี เหมือนเดิม	ระหว่างกลุ่ม	3.366	4	.841	1.517	.196
	ภายในกลุ่ม	198.502	358	.554		
	รวม	201.868	362			
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ และ รับผิดชอบต่องาน	ระหว่างกลุ่ม	3.652	4	.913	1.583	.178
	ภายในกลุ่ม	206.414	358	.577		
	รวม	210.066	362			
4. มีความเชื่อมั่นในคุณภาพงานซ่อม	ระหว่างกลุ่ม	8.559	4	.398	3.828	.463
	ภายในกลุ่ม	200.124	358	.559		
	รวม	208.683	362			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	3.594	4	.898	2.426	.477
	ภายในกลุ่ม	132.591	358	.370		
	รวม	136.185	362			
5. มีความเต็มใจต่อการบริการซ่อม บำรุง	ระหว่างกลุ่ม	1.795	4	.449	.845	.497
	ภายในกลุ่ม	190.013	358	.531		
	รวม	191.807	362			

ตาราง 7 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
6. มีความพร้อมที่จะให้บริการและ อุทิศเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.532	4	.133	.346	.847
	ภายในกลุ่ม	137.655	358	.385		
	รวม	138.187	362			
7. สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ ได้อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	.797	4	.199	.382	.822
	ภายในกลุ่ม	186.647	358	.521		
	รวม	187.444	362			
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็น อย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	5.187	4	.297	2.804	.257
	ภายในกลุ่ม	165.546	358	.462		
	รวม	170.733	362			
9. เจ้าหน้าที่มีอ่อนน้อมพุดจาดี	ระหว่างกลุ่ม	3.989	4	.997	1.792	.130
	ภายในกลุ่ม	199.185	358	.556		
	รวม	203.174	362			
10. ให้บริการซ่อมบำรุงรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3.313	4	.828	1.224	.300
	ภายในกลุ่ม	242.131	358	.676		
	รวม	245.444	362			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	5.888	4	.472	2.745	.835
	ภายในกลุ่ม	191.950	358	.536		
	รวม	197.837	362			
11. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถตอบ ข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	7.803	4	.951	3.007	.184
	ภายในกลุ่ม	232.219	358	.649		
	รวม	240.022	362			
12. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงให้ ข้อเสนอแนะและคำแนะนำในการ ดูแลรักษางานซ่อมเป็นอย่างดีและ เข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	8.650	4	.162	4.033	.067
	ภายในกลุ่ม	191.962	358	.536		
	รวม	200.612	362			

ตาราง 7 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.466	4	.116	2.937	.207
	ภายในกลุ่ม	136.095	358	.380		
	รวม	140.561	362			
13. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงมีความรู้ความ ชำนาญที่จะให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.872	4	.468	2.632	.341
	ภายในกลุ่ม	199.649	358	.558		
	รวม	205.521	362			
14. เมื่อแจ้งซ่อมแล้วมารับงานรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	10.968	4	.742	3.654	.622
	ภายในกลุ่ม	268.674	358	.750		
	รวม	279.642	362			
15. ผู้ใช้บริการสามารถนำส่งงานซ่อม ได้ทันที	ระหว่างกลุ่ม	5.268	4	1.317	1.890	.112
	ภายในกลุ่ม	249.399	358	.697		
	รวม	254.667	362			
16. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวก ไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.454	4	.863	1.545	.189
	ภายในกลุ่ม	200.089	358	.559		
	รวม	203.543	362			
17. งานซ่อมบำรุงสามารถติดต่อได้ สะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.291	4	.573	1.177	.321
	ภายในกลุ่ม	174.271	358	.487		
	รวม	176.562	362			
ด้านการแสดงความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.405	4	.601	1.192	.314
	ภายในกลุ่ม	180.601	358	.504		
	รวม	183.005	362			
18. การให้คำแนะนำใช้คำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	5.055	4	.264	3.015	.182
	ภายในกลุ่ม	150.058	358	.419		
	รวม	155.113	362			
19. เจ้าหน้าที่ไม่แสดงท่าทีไม่พอใจ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.732	4	1.433	2.252	.063
	ภายในกลุ่ม	227.811	358	.636		
	รวม	233.543	362			

ตาราง 7 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
20. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงมีบุคลิกภาพดี	ระหว่างกลุ่ม	5.391	4	1.348	2.220	.066
	ภายในกลุ่ม	217.293	358	.607		
	รวม	222.683	362			
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	15.662	4	.916	9.245	.051
	ภายในกลุ่ม	151.626	358	.424		
	รวม	167.288	362			
21. ขั้นตอนการขอรับบริการ เข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	7.775	4	.944	3.646	.063
	ภายในกลุ่ม	190.853	358	.533		
	รวม	198.628	362			
22. มีคำอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	9.502	4	.375	4.517	.143
	ภายในกลุ่ม	188.272	358	.526		
	รวม	197.774	362			
23. แจ้งอาการชำรุดและระยะเวลาการ ดำเนินการให้แล้วเสร็จมีบันทึก นัดหมาย	ระหว่างกลุ่ม	3.317	4	.829	1.392	.236
	ภายในกลุ่ม	213.250	358	.596		
	รวม	216.567	362			
ด้านความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	5.318	4	.330	3.092	.598
	ภายในกลุ่ม	153.951	358	.430		
	รวม	159.269	362			
24. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงไม่มีการเรียก ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	14.770	4	.692	5.254	.891
	ภายในกลุ่ม	251.616	358	.703		
	รวม	266.386	362			
25. กรณีต้องสั่งซื้ออไหล่มีใบกำกับ ภาษีแสดงทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	.958	4	.240	.349	.845
	ภายในกลุ่ม	245.967	358	.687		
	รวม	246.926	362			
26. กรณีที่ต้องมีค่าใช้จ่ายท่านได้รับ เอกสารเรียกเก็บจากทางหน่วยงาน ทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	3.116	4	.779	1.215	.304
	ภายในกลุ่ม	229.567	358	.641		
	รวม	232.683	362			

ตาราง 7 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	15.662	4	.916	9.245	.051
	ภายในกลุ่ม	151.626	358	.424		
	รวม	167.288	362			
27. มีคำแนะนำมาตรการความปลอดภัยให้ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	20.776	4	.939	10.074	.077
	ภายในกลุ่ม	184.585	358	.516		
	รวม	205.361	362			
28. มีการใช้วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีเอกสารรับรองมาตรฐานมาแสดง	ระหว่างกลุ่ม	29.656	4	.414	12.965	.000
	ภายในกลุ่ม	204.714	358	.572		
	รวม	234.369	362			
29. ก่อนส่งมอบงานมีการทดลองใช้ให้ผู้รับบริการก่อนทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	4.787	4	1.197	2.048	.087
	ภายในกลุ่ม	209.213	358	.584		
	รวม	214.000	362			
ด้านความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.112	4	.528	1.332	.258
	ภายในกลุ่ม	141.951	358	.397		
	รวม	144.062	362			
30. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถจดจำผู้ใช้บริการได้	ระหว่างกลุ่ม	1.219	4	.305	.604	.660
	ภายในกลุ่ม	180.648	358	.505		
	รวม	181.868	362			
31. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง มีความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.277	4	.819	1.583	.178
	ภายในกลุ่ม	185.285	358	.518		
	รวม	188.562	362			
32. มีความสนใจรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไขการบริการอยู่เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	7.688	4	1.189	3.333	.084
	ภายในกลุ่ม	206.461	358	.577		
	รวม	214.149	362			
		3.602	4	.900	1.778	.133
		181.246	358	.506		
		184.847	362			

ตาราง 7 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ด้านการเตรียมความพร้อม	ระหว่างกลุ่ม	3.602	4	.900	1.778	.133
	ภายในกลุ่ม	181.246	358	.506		
	รวม	184.847	362			
33. กรณีเกิดปัญหาเล็กน้อยเจ้าหน้าที่สามารถเดินทางมาแก้ไขให้ได้เลยทันที	ระหว่างกลุ่ม	8.283	4	.707	3.292	.437
	ภายในกลุ่ม	225.188	358	.629		
	รวม	233.471	362			
34. กรณีแจ้งซ่อมอาคารเสียหายตามปกติเจ้าหน้าที่มักมีอะไหล่ไว้คอยเปลี่ยนให้	ระหว่างกลุ่ม	6.599	4	.650	2.666	.643
	ภายในกลุ่ม	221.490	358	.619		
	รวม	228.088	362			
35. เครื่องมืออุปกรณ์ในการซ่อมบำรุงมีความพร้อมให้บริการเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	3.383	4	.846	1.342	.254
	ภายในกลุ่ม	225.664	358	.630		
	รวม	229.047	362			

* มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประสิทธิภาพทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 8

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงจำแนกตาม
หน่วยงานที่สังกัด

N=363

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	15.278	4	.819	10.401	.057
	ภายในกลุ่ม	131.459	358	.367		
	รวม	146.737	362			
1. ความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	ระหว่างกลุ่ม	9.951	4	.488	5.704	.846
	ภายในกลุ่ม	156.138	358	.436		
	รวม	166.088	362			
2. งานซ่อมที่ส่งกลับมาใช้งานได้ดี เหมือนเดิม	ระหว่างกลุ่ม	18.315	4	.579	8.930	.652
	ภายในกลุ่ม	183.553	358	.513		
	รวม	201.868	362			
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ และ รับผิดชอบต่องาน	ระหว่างกลุ่ม	14.660	4	.665	6.715	.208
	ภายในกลุ่ม	195.406	358	.546		
	รวม	210.066	362			
4. มีความเชื่อมั่นในคุณภาพงานซ่อม	ระหว่างกลุ่ม	9.935	4	.484	4.474	.254
	ภายในกลุ่ม	198.748	358	.555		
	รวม	208.683	362			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	3.669	4	.917	2.478	.439
	ภายในกลุ่ม	132.516	358	.702		
	รวม	136.185	362			
5. มีความเต็มใจต่อการบริการซ่อม บำรุง	ระหว่างกลุ่ม	22.331	4	.583	11.793	.626
	ภายในกลุ่ม	169.476	358	.473		
	รวม	191.807	362			

ตาราง 8 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
6. มีความพร้อมที่จะให้บริการและ อุทิศเวลา	ระหว่างกลุ่ม	16.520	4	.130	12.153	.834
	ภายในกลุ่ม	121.667	358	.340		
	รวม	138.187	362			
7. สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ ได้อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4.609	4	.152	2.256	.163
	ภายในกลุ่ม	182.835	358	.511		
	รวม	187.444	362			
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็น อย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	1.853	4	.463	.982	.417
	ภายในกลุ่ม	168.880	358	.472		
	รวม	170.733	362			
9. เจ้าหน้าที่มีอ่อนน้อมพุดจาดี	ระหว่างกลุ่ม	6.730	4	.683	3.066	.667
	ภายในกลุ่ม	196.443	358	.549		
	รวม	203.174	362			
10. ให้บริการซ่อมบำรุงรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.949	4	.487	.716	.581
	ภายในกลุ่ม	243.495	358	.680		
	รวม	245.444	362			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	24.902	4	.225	12.887	.645
	ภายในกลุ่ม	172.935	358	.483		
	รวม	197.837	362			
11. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถตอบ ข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	13.747	4	.437	5.437	.293
	ภายในกลุ่ม	226.275	358	.632		
	รวม	240.022	362			
12. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงให้ ข้อเสนอแนะและคำแนะนำในการ ดูแลรักษางานซ่อมเป็นอย่างดีและ เข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	5.887	4	.472	2.706	.302
	ภายในกลุ่ม	194.725	358	.544		
	รวม	200.612	362			

ตาราง 8 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.322	4	.805	5.632	.089
	ภายในกลุ่ม	132.239	358	.369		
	รวม	140.561	362			
13. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงมีความรู้ความ ชำนาญที่จะให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.065	4	.617	5.582	.807
	ภายในกลุ่ม	193.456	358	.540		
	รวม	205.521	362			
14. เมื่อแจ้งซ่อมแล้วมารับงานรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	23.418	4	.855	8.180	.540
	ภายในกลุ่ม	256.224	358	.716		
	รวม	279.642	362			
15. ผู้ใช้บริการสามารถนำส่งงานซ่อม ได้ทันที	ระหว่างกลุ่ม	39.646	4	.911	16.502	.372
	ภายในกลุ่ม	215.021	358	.601		
	รวม	254.667	362			
16. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวก ไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	21.841	4	.460	10.758	.819
	ภายในกลุ่ม	181.702	358	.508		
	รวม	203.543	362			
17. งานซ่อมบำรุงสามารถติดต่อได้ สะดวก	ระหว่างกลุ่ม	12.287	4	.716	6.694	.325
	ภายในกลุ่ม	164.275	358	.459		
	รวม	176.562	362			
ด้านการแสดงความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	11.126	4	.781	5.793	.081
	ภายในกลุ่ม	171.879	358	.480		
	รวม	183.005	362			
18. การให้คำแนะนำใช้คำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	13.265	4	.316	8.369	.832
	ภายในกลุ่ม	141.848	358	.396		
	รวม	155.113	362			
19. เจ้าหน้าที่ไม่แสดงท่าที่ไม่พอใจ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.887	4	.972	4.800	.375
	ภายในกลุ่ม	221.655	358	.619		
	รวม	233.543	362			

ตาราง 8 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
20. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงมีบุคลิกภาพดี	ระหว่างกลุ่ม	10.886	4	.722	4.600	.378
	ภายในกลุ่ม	211.797	358	.592		
	รวม	222.683	362			
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	18.934	4	.733	11.422	.775
	ภายในกลุ่ม	148.354	358	.414		
	รวม	167.288	362			
21. ขั้นตอนการขอรับบริการ เข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	6.557	4	.639	3.056	.970
	ภายในกลุ่ม	192.071	358	.537		
	รวม	198.628	362			
22. มีคำอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	4.489	4	.922	2.079	.083
	ภายในกลุ่ม	193.285	358	.299		
	รวม	197.774	362			
23. แจ้งอาการชำรุดและระยะเวลาการ ดำเนินการให้แล้วเสร็จมีบันทึก นัดหมาย	ระหว่างกลุ่ม	14.580	4	.645	6.461	.982
	ภายในกลุ่ม	201.987	358	.564		
	รวม	216.567	362			
ด้านความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	12.947	4	.237	7.919	.209
	ภายในกลุ่ม	146.322	358	.409		
	รวม	159.269	362			
24. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงไม่มีการเรียก ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	11.895	4	.974	4.183	.527
	ภายในกลุ่ม	254.490	358	.711		
	รวม	266.386	362			
25. กรณีต้องสั่งซื้อไหล่มีใบกำกับ ภาษีแสดงทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	8.745	4	.863	3.286	.547
	ภายในกลุ่ม	238.180	358	.665		
	รวม	246.926	362			
26. กรณีที่ต้องมีค่าใช้จ่ายท่านได้รับ เอกสารเรียกเก็บจากทางหน่วยงาน ทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	14.490	4	.623	5.944	.894
	ภายในกลุ่ม	218.193	358	.609		
	รวม	232.683	362			

ตาราง 8 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	18.934	4	.733	11.422	.078
	ภายในกลุ่ม	148.354	358	.414		
	รวม	167.288	362			
27. มีคำแนะนำมาตรการความปลอดภัยให้ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	17.114	4	.786	8.137	.837
	ภายในกลุ่ม	188.247	358	.526		
	รวม	205.361	362			
28. มีการใช้วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีเอกสารรับรองมาตรฐานมาแสดง	ระหว่างกลุ่ม	19.483	4	.871	8.115	.844
	ภายในกลุ่ม	214.886	358	.600		
	รวม	234.369	362			
29. ก่อนส่งมอบงานมีการทดลองใช้ให้ผู้รับบริการก่อนทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	26.858	4	.714	12.845	.814
	ภายในกลุ่ม	187.142	358	.523		
	รวม	214.000	362			
ด้านความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	13.114	4	.785	8.963	.081
	ภายในกลุ่ม	130.948	358	.366		
	รวม	144.062	362			
30. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถจดจำผู้ใช้บริการได้	ระหว่างกลุ่ม	14.483	4	.621	7.744	.399
	ภายในกลุ่ม	167.385	358	.468		
	รวม	181.868	362			
31. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง มีความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.781	4	.953	6.508	.092
	ภายในกลุ่ม	175.781	358	.491		
	รวม	188.562	362			
32. มีความสนใจรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไขการบริการอยู่เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	16.840	4	.992	7.639	.979
	ภายในกลุ่ม	197.309	358	.551		
	รวม	214.149	362			

ตาราง 8 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ด้านการเตรียมความพร้อม	ระหว่างกลุ่ม	10.580	4	.645	5.433	.295
	ภายในกลุ่ม	174.268	358	.487		
	รวม	184.847	362			
33. กรณีเกิดปัญหาเล็กน้อยเจ้าหน้าที่สามารถเดินทางมาแก้ไขให้ได้เลยทันที	ระหว่างกลุ่ม	14.037	4	.918	5.725	.578
	ภายในกลุ่ม	219.434	358	.613		
	รวม	233.471	362			
34. กรณีแจ้งซ่อมอาการเสียตามปกติเจ้าหน้าที่มักมีอะไหล่ไว้คอยเปลี่ยนให้	ระหว่างกลุ่ม	10.785	4	.963	4.442	.624
	ภายในกลุ่ม	217.303	358	.607		
	รวม	228.088	362			
35. เครื่องมืออุปกรณ์ในการซ่อมบำรุงมีความพร้อมให้บริการเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	10.752	4	.881	4.408	.720
	ภายในกลุ่ม	218.294	358	.610		
	รวม	229.047	362			

* มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน ทำให้ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05