

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้บริการ ความถี่ของการรับบริการ และระยะทางที่เดินทาง จำนวน 248 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ($n = 248$)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	16	6.45
หญิง	232	93.55
รวม	248	100.00
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	74	29.84
21 ปี - 30 ปี	130	52.42
31 ปี - 40 ปี	27	10.89

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
41 ปี - 50 ปี	13	5.24
51 ปีขึ้นไป	4	1.61
รวม	248	100.00
สถานภาพ		
นิติระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2	63	25.40
นิติระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3	66	26.61
นิติระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4	71	28.63
บุคลากรสายสนับสนุน	18	7.26
บุคลากรสายสอน	30	12.10
รวม	248	100.00
ความถี่ของการรับบริการ		
สัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง	24	9.68
สัปดาห์ละ 3 - 4 ครั้ง	191	77.02
สัปดาห์ละ 5 - 6 ครั้ง	33	13.30
รวม	248	100.00
ระยะทางที่เดินทาง		
ไม่เกิน 50 กิโลเมตร	166	66.94
ตั้งแต่ 50 - 100 กิโลเมตร	73	29.44
มากกว่า 100 กิโลเมตร	9	3.62
รวม	248	100.00

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 93.55 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 52.42 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิติชั้นปีที่ 4 จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 28.63 ส่วนใหญ่ใช้บริการสัปดาห์ละ 3 - 4 ครั้ง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 77.02 และระยะทางที่ใช้บริการรถของคณะพยาบาลส่วนใหญ่ไม่เกิน 50 กิโลเมตร จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 66.94 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงาน
ยานพาหนะคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น (n = 248)			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.45	.55	มากที่สุด	3
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.34	.51	มากที่สุด	5
ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	3.48	.52	มากที่สุด	2
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.51	.46	มากที่สุด	1
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.36	.49	มากที่สุด	4
ภาพรวม	3.43	.44	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.34, S.D. = .44$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มี
ต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระดับความคิดเห็น (n = 248)				$\bar{X}$	S.D.	แปล ความ หมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การแต่งกายของพนักงาน ขับรถ สะอาด เรียบร้อย	144 (58.06)	89 (35.89)	14 (5.65)	1 (0.40)	3.51	.62	มากที่สุด	1
2. พนักงานขับรถมีความ พร้อมที่จะให้บริการ	140 (56.45)	87 (35.08)	18 (7.26)	3 (1.21)	3.46	.68	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระดับความคิดเห็น (n = 248)				$\bar{X}$	S.D.	แปล ความ หมาย	อัน คั้บ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. มีจำนวนรถยนต์เพียงพอ สำหรับการให้บริการ	129 (52.02)	91 (36.69)	25 (10.08)	3 (1.21)	3.39	.71	มากที่สุด	5
4. รถที่ให้บริการ มีความ พร้อมสำหรับการให้บริการ (ไม่พบปัญหาขัดข้องระหว่าง เดินทางไป - กลับ)	135 (54.44)	92 (37.10)	16 (6.45)	5 (2.02)	3.43	.70	มากที่สุด	4
5. มีการสื่อสารชัดเจนว่ารถ คันไหนไปยังจุดหมายใด	145 (58.47)	75 (30.24)	27 (10.89)	1 (0.40)	3.46	.70	มากที่สุด	3
ภาพรวม					3.45	.55	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
พบว่า คุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.45, S.D. = .55$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การแต่งกายของพนักงานขับรถ สะอาด เรียบร้อยมากเป็นอันดับหนึ่ง
($\bar{X} = 3.51, S.D. = .62$) รองลงมาคือ พนักงานขับรถมีความพร้อมที่จะให้บริการ ($\bar{X} = 3.46,$
 $S.D. = .68$) และมีการสื่อสารชัดเจนว่ารถคันไหนไปยังจุดหมายใด ($\bar{X} = 3.46, S.D. = .70$)
ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระดับความคิดเห็น (n = 248)				$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการกำหนดระยะเวลาในการออกเดินทางตรงเวลา	133 (53.63)	89 (35.89)	24 (9.68)	2 (0.81)	3.42	.69	มากที่สุด	1
2. มีการกำหนดระยะเวลาในการกลับที่หมายทางตรงเวลา	91 (36.69)	121 (48.79)	34 (13.71)	2 (0.81)	3.21	.70	มาก	5
3. พนักงานขับรถสามารถส่งผู้รับบริการถึงจุดหมายที่ต้องการ	97 (39.11)	127 (51.21)	23 (9.27)	1 (0.40)	3.26	.64	มากที่สุด	4
4. พนักงานขับรถให้บริการได้ตรงตามระยะเวลาของงานที่กำหนด	111 (44.79)	121 (48.79)	16 (6.45)	0 (0.00)	3.38	.60	มากที่สุด	3
5. พนักงานขับรถสามารถส่งผู้รับบริการถึงที่หมายด้วยความปลอดภัย	133 (53.63)	92 (37.10)	19 (7.66)	4 (1.61)	3.42	.70	มากที่สุด	2
ภาพรวม					3.34	.51	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้พบว่า คุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.34, S.D. = .51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการกำหนดระยะเวลาในการออกเดินทางตรงเวลามากเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.42, S.D. = .69$) รองลงมาคือ พนักงานขับรถสามารถส่งผู้รับบริการถึงที่หมายด้วยความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.42, S.D. = .70$) และพนักงานขับรถให้บริการได้ตรงตามระยะเวลาของงานที่กำหนด ($\bar{X} = 3.38, S.D. = .60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น (n = 248)				$\bar{X}$	S.D.	แปล ความ หมาย	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการแจ้งผลการขอ ใช้รถให้ผู้ขอรับบริการ ทราบทันที	144 (58.06)	80 (32.26)	20 (8.06)	4 (1.61)	3.46	.71	มากที่สุด	3
2. สามารถจัดให้บริการ รถตลอด 24 ชั่วโมง	123 (49.60)	94 (37.90)	29 (11.69)	2 (0.81)	3.36	.71	มากที่สุด	5
3. สามารถจัดรถ ให้บริการตามที่ผู้ขอ ใช้ได้อย่างเหมาะสม	135 (54.44)	86 (34.68)	22 (8.87)	5 (2.02)	3.41	.73	มากที่สุด	4
4. สามารถจัดรถได้ ยืดหยุ่นตามสถานการณ์	146 (58.87)	94 (37.87)	6 (2.42)	2 (0.81)	3.54	.58	มากที่สุด	2
5. พนักงานขับรถใช้ ระยะเวลาในการเดินทาง ไป - กลับตามที่กำหนด	165 (66.53)	71 (28.63)	10 (4.03)	2 (0.81)	3.60	.60	มากที่สุด	1
ภาพรวม					3.48	.52	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ
พบว่า คุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48, S.D. = .52$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานขับรถใช้ระยะเวลาในการเดินทางไป - กลับตามที่กำหนด
มากเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.60, S.D. = .60$) รองลงมาคือ สามารถจัดรถได้ยืดหยุ่นตามสถานการณ์
($\bar{X} = 3.54, S.D. = .58$) 58 และมีการแจ้งผลการขอใช้รถให้ผู้ขอรับบริการทราบทันที ($\bar{X} = 3.46,$
 $S.D. = .71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น (n = 248)				$\bar{X}$	S.D.	แปล ความ หมาย	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. พนักงานขับรถ มีความตรงต่อเวลา ในการรับ - ส่ง	157 (63.31)	86 (34.68)	4 (1.61)	1 (0.40)	3.60	.54	มากที่สุด	1
2. พนักงานมีความ ชำนาญเส้นทาง ในการขับรถ	149 (60.08)	87 (35.08)	10 (4.03)	2 (0.81)	3.54	.61	มากที่สุด	2
3. พนักงานขับรถ ด้วยความสุภาพ	136 (54.84)	98 (39.52)	13 (5.24)	1 (0.40)	3.48	.61	มากที่สุด	3
3. พนักงานขับรถปฏิบัติ ตามกฎหมายจราจร อย่างเคร่งครัด	141 (56.85)	86 (34.68)	19 (7.66)	2 (0.81)	3.47	.67	มากที่สุด	4
4. พนักงานขับรถ สามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	132 (53.23)	95 (38.31)	20 (8.06)	1 (0.40)	3.44	.65	มากที่สุด	5
ภาพรวม					3.51	.46	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
พบว่า คุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.51, S.D. = .46$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลาในการรับ - ส่ง มากเป็นอันดับหนึ่ง
($\bar{X} = 3.60, S.D. = .54$) รองลงมาคือ พนักงานมีความชำนาญเส้นทางในการขับรถ ($\bar{X} = 3.54,$
 $S.D. = .61$) และพนักงานขับรถด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 3.48, S.D. = .61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น (n = 248)				$\bar{X}$	S.D.	แปล ความ หมาย	อัน ดันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีการสอบถาม ความต้องการ ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ การใช้อุปกรณ์ในรถ อยู่เสมอ	135 (54.44)	98 (39.52)	12 (4.84)	3 (1.21)	3.47	.64	มากที่สุด	1
2. พนักงานขับรถ มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	144 (58.06)	74 (29.84)	29 (11.69)	1 (0.40)	3.45	.71	มากที่สุด	2
3. พนักงานขับรถ มีอัธยาศัยที่เป็นไมตรี ต่อผู้รับบริการ	118 (47.58)	97 (39.11)	33 (13.31)	0 (0.00)	3.34	.70	มากที่สุด	4
4. พนักงานขับรถ ให้บริการด้วยความเต็มใจ	95 (38.31)	116 (46.77)	37 (14.92)	0 (0.00)	3.23	.69	มาก	6
5. พนักงานขับรถ ให้ความสำคัญกับผู้โดยสาร ในด้านความปลอดภัย เช่น มีการสำรวจจำนวน ผู้โดยสารก่อนออกเดินทาง	110 (44.35)	116 (46.77)	19 (7.66)	3 (1.21)	3.34	.67	มากที่สุด	3
6. พนักงานมีความใส่ใจ ต่อผู้รับบริการเสมอ เช่น ต้องการเข้าห้องน้ำ ในระหว่างการเดินทาง เป็นต้น	105 (42.34)	123 (49.60)	17 (6.85)	3 (1.21)	3.33	.65	มากที่สุด	5
ภาพรวม					3.36	.49	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการพบว่า คุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.36, S.D. = .49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ในรถอยู่เสมอมากเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.47, S.D. = .64$) รองลงมาคือ พนักงานขับรถมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.45, S.D. = .71$) และพนักงานขับรถให้ความสำคัญกับผู้โดยสารในด้านความปลอดภัย เช่น มีการสำรวจจำนวนผู้โดยสารก่อนออกเดินทาง ($\bar{X} = 3.34, S.D. = .67$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ($n = 248$)

คุณภาพการให้บริการ ของงานยานพาหนะ	เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	$S.D.$	t	$Sig.$
ภาพรวม	ชาย	16	3.43	.57	.04	.96
	หญิง	232	3.43	.43		

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ ($n = 248$)

คุณภาพการให้บริการ ของงานยานพาหนะ	แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.97	.49	2.52	.04*
	ภายในกลุ่ม	243	47.58	.19		
	รวม	247	49.55			

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ

ภาพรวม	$\bar{X}$	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี	3.49	-	.04	.30*	.12	.00
21 - 30 ปี	3.45		-	.26*	.08	-.03
31 - 40 ปี	3.19			-	-.17	-.29
41 - 50 ปี	3.36				-	-.12
51 ปีขึ้นไป	3.49					-

* $p \leq .05$

ตารางที่ 11 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Pos Hoc ของ LSD จำแนกตามอายุด้านภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี

ผู้ให้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
จำแนกตามสถานภาพ ($n = 248$)

คุณภาพการให้บริการ ของงานยานพาหนะ	แหล่งความ แปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	9.75	2.43	14.89	.00*
	ภายในกลุ่ม	243	39.80	.16		
	รวม	247	49.55			

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ

ภาพรวม	$\bar{X}$	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	สาย สนับสนุน	สายสอน
ชั้นปีที่ 2	3.52	-	.14*	-.03	.75*	.05
ชั้นปีที่ 3	3.37		-	-.18*	.60*	-.08
ชั้นปีที่ 4	3.55			-	.78*	.09
สายสนับสนุน	2.76				-	-.69*
สายสอน	3.46					-

* $p \leq .05$

ตารางที่ 13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Pos Hoc ของ LSD จำแนกตามสถานภาพด้านภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะมากกว่าผู้ให้บริการที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 และบุคลากรสายสนับสนุน

ผู้ให้บริการที่เป็นนิติระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะน้อยกว่าผู้ให้บริการที่เป็นนิติระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 แต่มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุน

ผู้ให้บริการที่เป็นนิติระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะมากกว่าผู้ให้บริการที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน

ผู้ให้บริการที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะน้อยกว่าผู้ให้บริการที่เป็นบุคลากรสายสอน

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
จำแนกตามความถี่ของการรับบริการ ($n = 248$)

คุณภาพการให้บริการ ของงานยานพาหนะ	แหล่งความ แปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.15	.07	.38	.68
	ภายในกลุ่ม	245	49.40	.20		
	รวม	247	49.55			

จากตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามความถี่ของการรับบริการพบว่า ผู้ให้บริการที่มีความถี่ของการรับบริการต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระยะทางที่เดินทาง ($n = 248$)

คุณภาพการให้บริการ ของงานยานพาหนะ	แหล่งความ แปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.58	1.29	6.74	.00*
	ภายในกลุ่ม	245	46.97	.19		
	รวม	247	49.55			

จากตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระยะทางที่เดินทางพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะทางที่เดินทางต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระยะทางที่เดินทาง

ภาพรวม	$\bar{X}$	ไม่เกิน 50 กิโลเมตร	ตั้งแต่ 50 - 100 กิโลเมตร	มากกว่า 100 กิโลเมตร
ไม่เกิน 50 กิโลเมตร	3.38	-	-.19*	.20
ตั้งแต่ 50 - 100 กิโลเมตร	3.57		-	.39*
มากกว่า 100 กิโลเมตร	3.17			-

* $p \leq .05$

ตารางที่ 16 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Pos Hoc ของ LSD จำแนกตามระยะทางที่เดินทางด้านภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะทางที่เดินทางต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีระยะทางที่เดินทางไม่เกิน 50 กิโลเมตรมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะน้อยกว่าผู้บริการที่มีระยะทางที่เดินทางตั้งแต่ 50 - 100 กิโลเมตร

โดยผู้บริการที่มีระยะทางที่เดินทางตั้งแต่ 50 - 100 กิโลเมตร ไม่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะมากกว่าผู้บริการที่มีระยะทางที่เดินทางมากกว่า 100 กิโลเมตร

ตารางที่ 17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพของผู้ใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ของการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ผู้ใช้บริการที่มีระยะทางที่เดินทางต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน