

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ส่วนที่ 1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t - test
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน f-distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
P	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ส่วนที่ 2 ลำดับขั้นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้เสนอขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้  
 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้าน เพศ อายุ สถานะ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ ตรวจสอบรายการใช้วิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของ สำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง วิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานะ ระดับการศึกษาสูงสุด และ รายได้ต่อเดือน โดยรวม และรายด้าน

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของ สำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการ ให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการหา ความหมาย สรุปประเด็น แจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอแบบพรรณาคความ

## ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้  
 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม  
 ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ที่มารับบริการของ สำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มาคำนวณโดยใช้สถิติ พื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ โดยข้อมูลที่ได้อาจสามารถจำแนกตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	116.00	39.86
หญิง	175.00	60.14
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	88.00	30.24
20-30 ปี	180.00	61.86
31-40 ปี	13.00	4.47
40 ปีขึ้นไป	10.00	3.44
สถานะ		
นิสิต	285.00	97.94
อาจารย์	6.00	2.06
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่า ป.ตรี	262.00	90.03
ป.ตรี	23.00	7.90
ป.โท	2.00	0.69
ป.เอก	4.00	1.37
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 4,000 บาท	9.00	3.09
4,000-6,000 บาท	238.00	81.79
6,001-8,000 บาท	22.00	7.56
8,000 บาทขึ้นไป	22.00	7.56
รวม	291.00	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 60.14 อายุ 20-30 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 61.86 สถานะเป็นนิสิต จำนวน 285 คน

คิดเป็นร้อยละ 97.94 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 90.03 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 4,000-6,000 บาท จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 81.79

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถาน การศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน โดยรวม และรายด้าน แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อแปลความหมาย ซึ่งปรากฏผลตามตารางที่ 2-7 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวม และรายด้าน

การให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$ .	S.D.	ความหมาย
ด้านความพร้อมในการให้บริการ	3.52	0.36	มาก
ด้านความมีคุณค่าของการบริการ	3.52	0.32	มาก
ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ	3.52	0.29	มาก
ด้านความมีไม่ตรีจิตในการบริการ	3.55	0.36	มาก
ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน	3.53	0.34	มาก
โดยรวม	3.53	0.21	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความมีไม่ตรีจิตในการบริการ ( $\bar{X} = 3.55$ ) ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 3.53$ ) ด้านความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.52$ ) ด้านความมีคุณค่าของการบริการ ( $\bar{X} = 3.52$ ) ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ ( $\bar{X} = 3.52$ )

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้าน  
ความพร้อมในการให้บริการ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมรายด้านและรายข้อ

การให้บริการด้านความพร้อมในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. สถานที่ตั้งของสำนักงานคณบดี อยู่ในจุดที่สามารถขอรับ การบริการ ได้สะดวก	3.52	0.60	มาก
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการมีป้ายชี้ทางอย่างชัดเจน / มี เจ้าหน้าที่คอยแนะนำ	3.44	0.57	ปานกลาง
3. เวลาของการใช้บริการในสำนักงานฯ เหมาะสม ไม่ปล่อยให้ เสียเวลานาน	3.57	0.64	มาก
4. การจัดเก็บเอกสารในสำนักงานสะดวก ง่ายต่อการหยิบใช้	3.61	0.61	มาก
5. จัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องเขียน คอมพิวเตอร์ไว้บริการอย่าง เพียงพอ	3.50	0.61	ปานกลาง
6. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด และเรียบร้อย	3.55	0.62	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอย่างเป็น กันเอง	3.53	0.63	มาก
8. มีท่าทีเต็มใจ การบริการด้วยความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.42	0.57	ปานกลาง
โดยรวม	3.52	0.36	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้าน  
ความพร้อมในการให้บริการ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับ  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ การจัดเก็บเอกสาร  
ในสำนักงานสะดวก ง่ายต่อการหยิบใช้ ( $\bar{X}=3.61$ ) เวลาของการใช้บริการในสำนักงานฯ

เหมาะสมไม่ปล่อยให้เสียเวลานาน ( $\bar{X} = 3.57$ ) และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด และ  
เรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.55$ )

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านความมี  
คุณค่าของการบริการ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม โดยภาพรวมรายด้านและรายข้อ

การให้บริการด้านความมีคุณค่าของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ให้ความเคารพ และให้เกียรติผู้มาใช้บริการประจวบเป็นญาติ มิตรคนหนึ่ง	3.49	0.58	ปานกลาง
2. ให้การต้อนรับ และทักทายด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	3.51	0.60	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีท่าทีเป็นมิตร เป็นกันเอง	3.49	0.57	ปานกลาง
4. ผู้ให้บริการทุกคนมีบุคลิกลักษณะการแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม	3.63	0.64	มาก
5. มีการใช้วาจาและถ้อยคำที่สุภาพเรียบร้อยประทับใจต่อผู้มาใช้ บริการ	3.58	0.66	มาก
6. มีความพอเพียงของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	3.48	0.55	ปานกลาง
7. การบริการเอกสารใบปลิวที่เกี่ยวกับข่าวของคณะอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว	3.43	0.56	ปานกลาง
8. ผู้ให้บริการรับฟังความคิดเห็น และข้อซักถามด้วยความตั้งใจ	3.55	0.70	มาก
โดยรวม	3.52	0.32	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้าน  
ต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความมี  
คุณค่าของการบริการ โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็น  
รายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดย  
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ ผู้ให้บริการทุกคนมี  
บุคลิกลักษณะการแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.63$ ) มีการใช้วาจาและถ้อยคำที่สุภาพ  
เรียบร้อยประทับใจต่อผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.58$ ) และผู้ให้บริการรับฟังความคิดเห็น และข้อ  
ซักถามด้วยความตั้งใจ ( $\bar{X} = 3.55$ )

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่าง  
จริงจัง และจริงใจของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม โดยภาพรวมรายด้านและรายข้อ

การให้บริการด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่าง จริงจัง และจริงใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ต่อการมาใช้บริการในสำนักงานของ อาจารย์ และนิสิต อย่างเท่าเทียมกัน	3.50	0.63	ปานกลาง
2. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงานตลอดเวลา	3.62	0.71	มาก
3. มีสิ่งแสดงขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน	3.60	0.64	มาก
4. การแจ้งระยะเวลาการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน	3.49	0.60	ปานกลาง
5. การให้บริการตรงต่อเวลา	3.42	0.53	ปานกลาง
6. การจัดคิวให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	3.47	0.58	ปานกลาง
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.57	0.61	มาก
8. การให้บริการตอบปัญหาและข้อคำถาม	3.55	0.59	มาก
9. การติดต่อราชการในเรื่องต่าง ๆ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.52	0.55	มาก
10. การติดต่อสื่อสารมีช่องทางให้เลือกหลายช่องทาง	3.50	0.55	ปานกลาง
11. การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต	3.54	0.61	มาก
โดยรวม	3.52	0.29	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้าน  
ความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจของสำนักงานคณบดีคณะ  
สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 3.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ และอยู่ใน  
ระดับปานกลาง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก  
ดังนี้ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงานตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.62$ ) มีสิ่งแสดงขั้นตอน  
การบริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.60$ ) และความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.57$ )



ตารางที่ 6 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ  
 สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมรายด้านและรายข้อ

การให้บริการด้านความมีโมติจิตในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ให้การบริการด้วยอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.57	0.57	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	3.59	0.64	มาก
3. สนใจความต้องการของผู้มาใช้บริการอย่างจริงจัง	3.56	0.63	มาก
4. กล่าวทักทายผู้มาใช้บริการด้วยไมตรีจิต	3.48	0.59	ปานกลาง
5. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว และกระตือรือร้น	3.48	0.60	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน	3.65	0.64	มาก
โดยรวม	3.55	0.36	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความมีโมติจิตในการบริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.65$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ( $\bar{X} = 3.59$ ) และให้การบริการด้วยอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 3.57$ )



ตารางที่ 7 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ  
 สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมรายด้านและรายข้อ

การให้บริการด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. มีจิตใจรักในงานด้านบริการ	3.48	0.62	ปานกลาง
2. มีความรู้ในงานที่ให้บริการ	3.62	0.70	มาก
3. มีความช่างสังเกตขณะปฏิบัติงาน	3.48	0.60	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความกระตือรือร้น	3.49	0.58	ปานกลาง
5. มีกิริยาวาจาสุภาพ	3.59	0.62	มาก
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.50	0.61	ปานกลาง
7. สามารถควบคุมอารมณ์ได้	3.54	0.60	มาก
8. มีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	3.51	0.63	มาก
9. มีทัศนคติต่องานบริการดี	3.50	0.60	ปานกลาง
10. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ	3.56	0.66	มาก
โดยรวม	3.53	0.34	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ มีความรู้ในงานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.62$ ) มีกิริยาวาจาสุภาพ ( $\bar{X} = 3.59$ ) และมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.56$ )

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของ  
สำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้าน  
ต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดี โดยนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติทดสอบ *t*-test  
ซึ่งปรากฏผลตามตารางที่ 8 และ 9

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงาน  
คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	df	<i>t</i>	Sig.
ด้านความพร้อมในการให้บริการ	ชาย	115	3.48	0.35	291	1.47	0.14
	หญิง	176	3.54	0.36			
ด้านความมีคุณค่าของการบริการ	ชาย	115	3.52	0.32	291	0.14	0.89
	หญิง	176	3.52	0.33			
ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการ บริการอย่างจริงจัง และจริงใจ	ชาย	115	3.51	0.28	291	0.69	0.49
	หญิง	176	3.53	0.30			
ด้านความมีมติเร่จิดในการบริการ	ชาย	115	3.53	0.39	291	0.91	0.37
	หญิง	176	3.57	0.35			
ด้านความมีประสิทธิภาพของการ ดำเนินงาน	ชาย	115	3.52	0.33	291	0.24	0.81
	หญิง	176	3.53	0.35			
โดยรวม	ชาย	115	3.51	0.21	291	0.97	0.34
	หญิง	176	3.54	0.22			

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเพศหญิงและเพศ  
ชาย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุข  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะ  
 สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีสถานะต่างกัน

การให้บริการด้านต่าง ๆ	สถานะ	N	$\bar{X}$	S.D.	df	t	Sig.
ด้านความพร้อมในการให้บริการ	นิสิต	285	3.50	0.34	291	6.52	0.00
	อาจารย์	6	4.40	0.15			
ด้านความมีคุณค่าของการบริการ	นิสิต	285	3.51	0.32	291	2.74	0.01
	อาจารย์	6	3.88	0.33			
ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการ บริการอย่างจริงจัง และจริงใจ	นิสิต	285	3.51	0.27	291	7.35	0.00
	อาจารย์	6	4.32	0.37			
ด้านความมีโมติวีจิดในการ บริการ	นิสิต	285	3.54	0.34	291	5.12	0.00
	อาจารย์	6	4.28	0.58			
ด้านความมีประสิทธิภาพของการ ดำเนินงาน	นิสิต	285	3.51	0.32	291	4.82	0.00
	อาจารย์	6	4.17	0.58			
รวม	นิสิต	285	3.51	0.19	291	8.94	0.00
	อาจารย์	6	4.21	0.31			

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นอาจารย์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามสูงกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นนิสิตทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดี จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี L.S.D ปรากฏตามตารางที่ 10 – 30

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความพร้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.86	4	1.62	14.53	0.00*
	ภายในกลุ่ม	31.97	287	0.11		
	รวม	36.82	291			
ด้านความมีคุณค่าของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.05	4	0.35	3.41	0.02*
	ภายในกลุ่ม	29.39	287	0.10		
	รวม	30.44	291			
ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจังและจริงใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.91	4	1.30	18.11	0.00*
	ภายในกลุ่ม	20.66	287	0.07		
	รวม	24.57	291			
ด้านความมีไมตรีจิตในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.80	4	1.27	10.46	0.00*
	ภายในกลุ่ม	34.75	287	0.12		
	รวม	38.56	291			
ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.32	4	1.11	10.47	0.00*
	ภายในกลุ่ม	30.30	287	0.11		
	รวม	33.62	291			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.91	4	0.97	27.25	0.00*
	ภายในกลุ่ม	10.23	287	0.04		
	รวม	13.15	291			

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการ ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยใช้สูตรตามวิธีการเปรียบเทียบ พหุคูณ Least Significant Difference (LSD)

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน โดยภาพรวมทุกด้าน

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.50	3.51	3.57	4.21
ต่ำกว่า 20 ปี	3.50	-	.01	.07	.71*
20-30 ปี	3.51		-	.06	.70*
31-40 ปี	3.57			-	.64*
40 ปีขึ้นไป	4.21				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณะบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน โดยภาพรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน โดยภาพรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน โดยภาพรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
สำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านความพร้อมในการให้บริการ

	อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.49	3.49	3.59	4.40
ต่ำกว่า 20 ปี	3.49	-	0.00	0.09	0.90*
20-30 ปี	3.49		-	0.09	0.90*
31-40 ปี	3.59			-	0.81*
40 ปีขึ้นไป	4.40				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณะบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามอายุ พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความพร้อมในการให้บริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความพร้อมในการให้บริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความพร้อมในการให้บริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ  
สำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของ  
ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านความมีคุณค่าของการบริการ

	อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.50	3.53	3.40	3.88
ต่ำกว่า 20 ปี	3.50	-	0.00	0.09	0.90*
20-30 ปี	3.53		-	0.09	0.90*
31-40 ปี	3.40			-	0.81*
40 ปีขึ้นไป	3.88				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความมีคุณค่าของการบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีคุณค่าของการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีคุณค่าของการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีคุณค่าของการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการ อย่างจริงจัง และจริงใจ

อายุ					
	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
		3.51	3.50	4.50	4.23
ต่ำกว่า 20 ปี	3.51	-	.01	.03	.82*
20-30 ปี	3.50		-	.05	.80*
31-40 ปี	4.50			-	.85*
40 ปีขึ้นไป	4.23				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณะบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการ อย่างจริงจัง และจริงใจ จำแนกตามอายุ พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีไมตรีจิตในการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีไมตรีจิตในการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีไมตรีจิตในการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ  
สำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของ  
ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านความมีโมตรีจิตในการบริการ

อายุ					
	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
		3.53	3.67	4.50	4.17
ต่ำกว่า 20 ปี	3.53	-	.23	.17	.73*
20-30 ปี	3.67		-	.19*	.76*
31-40 ปี	4.50			-	.56*
40 ปีขึ้นไป	4.17				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความมีโมตรีจิตในการบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีโมตรีจิตในการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีโมตรีจิตในการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีโมตรีจิตในการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีโมตรีจิตในการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ  
สำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของ  
ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.50	3.69	4.35	4.08
ต่ำกว่า 20 ปี	3.50	-	.02	.23	.68*
20-30 ปี	3.69		-	.26*	.66*
31-40 ปี	4.35			-	.44*
40 ปีขึ้นไป	4.08				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน จำแนกตามอายุ พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ  
สำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีระดับ  
การศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	การศึกษา	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความพร้อมในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.78	4	1.59	14.27	0.00*
	ภายในกลุ่ม	32.04	287	0.11		
	รวม	36.82	291			
ด้านความมีคุณค่าของการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.33	4	0.44	4.37	0.01*
	ภายในกลุ่ม	29.11	287	0.10		
	รวม	30.44	291			
ด้านความสนใจ เอาใจใส่ ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.97	4	1.32	18.43	0.00*
	ภายในกลุ่ม	20.60	287	0.07		
	รวม	24.57	291			
ด้านความมีโมติวีตใน การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.76	4	1.25	10.34	0.00*
	ภายในกลุ่ม	34.79	287	0.12		
	รวม	38.56	291			
ด้านความมีประสิทธิภาพ ของการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.35	4	1.12	10.60	0.00*
	ภายในกลุ่ม	30.26	287	0.11		
	รวม	33.62	291			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.99	4	1.00	28.11	0.00*
	ภายในกลุ่ม	10.16	287	0.04		
	รวม	13.15	291			

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา  
สูงสุดแตกต่างกัน เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่าง  
เป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยใช้สูตรตามวิธีการเปรียบเทียบพหุคูณ LSD.

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน โดยภาพรวมทุกด้าน

ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	
	$\bar{X}$	3.51	3.56	4.38	4.12
ต่ำกว่า ป.ตรี	3.51	-	.05	.88*	.61*
ป.ตรี	3.56	-	-	.83*	.57*
ป.โท	4.38	-	-	-	.26
ป.เอก	4.12	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณะบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน โดยภาพรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน โดยภาพรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน โดยภาพรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน โดยภาพรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ  
สำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของ  
ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความพร้อมในการให้บริการ

ระดับการศึกษาสูงสุด	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก
		3.50	3.55	4.44	4.38
ต่ำกว่า ป.ตรี	3.50	-	.05	.94*	.88*
ป.ตรี	3.55		-	.89*	.83*
ป.โท	4.44			-	.06
ป.เอก	4.38				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความพร้อมในการให้บริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษากว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความพร้อมในการให้บริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความพร้อมในการให้บริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษากว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความพร้อมในการให้บริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ  
สำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของ  
ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความมีคุณค่าของการบริการ

ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่า ป.ตรี				
	$\bar{X}$	3.52	3.39	4.13	3.75
ต่ำกว่า ป.ตรี	3.52	-	.13	.60*	.23
ป.ตรี	3.39		-	.73*	.38*
ป.โท	4.13			-	.38
ป.เอก	3.75				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความมีคุณค่าของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีคุณค่าของการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีคุณค่าของการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีคุณค่าของการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีคุณค่าของการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ  
สำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของ  
ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่าง  
จริงจัง และจริงใจ

ระดับการศึกษาสูงสุด	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก
		3.51	3.50	4.50	4.23
ต่ำกว่าป.ตรี	3.51	-	.01	.99*	.72*
ป.ตรี	3.50		-	1.00*	.73*
ป.โท	4.50			-	.27
ป.เอก	4.23				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน คณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
สำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของ  
ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความมีไม่ตรีจิตในการบริการ

ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	
	$\bar{X}$	3.53	3.67	4.50	4.17
ต่ำกว่าป.ตรี	3.53	-	.14	.97*	.64*
ป.ตรี	3.67	-	-	.83*	.50*
ป.โท	4.50	-	-	-	.33
ป.เอก	4.17	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ  
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณะบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ด้านความมีไม่ตรีจิตในการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการ  
ให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีไม่ตรีจิตในการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่ำ  
กว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการ  
ให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีไม่ตรีจิตในการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษา  
ระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการ  
ให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีไม่ตรีจิตในการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่ำ  
กว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการ  
ให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีไม่ตรีจิตในการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษา  
ระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
สำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของ  
ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน ด้านความมีประสิทธิภาพของการ  
ดำเนินงาน

ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	
	$\bar{X}$	3.50	3.69	4.35	4.08
ต่ำกว่าป.ตรี	3.50	-	.19*	.85*	.58*
ป.ตรี	3.69		-	.66*	.39*
ป.โท	4.35			-	.27
ป.เอก	4.08				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ  
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการ  
ให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานสูงกว่า ผู้รับบริการที่มี  
การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการ  
ให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานสูงกว่า ผู้รับบริการที่มี  
การศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการ  
ให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานสูงกว่า ผู้รับบริการที่มี  
การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการ  
ให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานสูงกว่า ผู้รับบริการที่มี  
การศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	รายได้	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความพร้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.39	4	1.13	9.70	0.00*
	ภายในกลุ่ม	33.43	287	0.12		
	รวม	36.82	291			
ด้านความมีคุณค่าของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.66	4	0.22	2.14	0.10*
	ภายในกลุ่ม	29.77	287	0.10		
	รวม	30.44	291			
ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจังและจริงใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.05	4	1.02	13.53	0.00*
	ภายในกลุ่ม	21.53	287	0.08		
	รวม	24.57	291			
ด้านความมีโมติจิตในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.02	4	1.01	8.12	0.00*
	ภายในกลุ่ม	35.54	287	0.12		
	รวม	38.56	291			
ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.27	4	1.09	10.29	0.00*
	ภายในกลุ่ม	30.35	287	0.11		
	รวม	33.62	291			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.18	4	0.73	19.02	0.00*
	ภายในกลุ่ม	10.97	287	0.04		
	รวม	13.15	291			

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างจึงนำไปเปรียบเทียบรายคู่ เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรตามวิธีการเปรียบเทียบพหุคูณ Least Significant Difference (LSD)

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน โดยภาพรวมทุกด้าน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	4000-6000	6001-8000	8000 บาท
		4,000 บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.48	3.51	3.54	4.07
ต่ำกว่า 4,000 บาท	3.48	-	.04	.07	.60*
4,000-6,000 บาท	3.51		-	.03	.56*
6,001-8,000 บาท	3.54			-	.53*
8,000 บาทขึ้นไป	4.07				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณะบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน โดยภาพรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน โดยภาพรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ 4,000-6,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรณีที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจ  
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน โดยภาพรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ 6,001-  
8,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ด้านความพร้อมในการให้บริการ

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	4,000-6,000	6,001-8,000	8,000 บาท
		4,000 บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
		3.40	3.51	3.50	4.20
ต่ำกว่า 4,000 บาท	3.40	-	.10	.09	.79*
4,000-6,000 บาท	3.51		-	.01	.69*
6,001-8,000 บาท	3.50			-	.70*
8,000 บาทขึ้นไป	4.20				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความพร้อมในการให้บริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 4,000 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความพร้อมในการให้บริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ 4,000-6,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความพร้อมในการให้บริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ 6,001-8,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ  
สำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของ  
ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ด้านความมีคุณค่าของการบริการ

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	4,000-6,000	6,001-8,000	8,000 บาท
		4,000 บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
		3.56	3.52	3.44	3.77
ต่ำกว่า 4,000 บาท	3.56	-	.10	.09	.79*
4,000-6,000 บาท	3.52		-	.01	.69*
6,001-8,000 บาท	3.44			-	.70*
8,000 บาทขึ้นไป	3.77				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ  
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ด้านความมีคุณค่าของการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจ  
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีคุณค่าของการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มี  
รายได้ ต่ำกว่า 4,000 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจ  
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีคุณค่าของการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มี  
รายได้ 4,000-6,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจ  
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีคุณค่าของการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มี  
รายได้ 6,001-8,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ  
สำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของ  
ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการ  
อย่างจริงจัง และจริงใจ

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	4,000-6,000	6,001-8,000	8,000 บาท
		4,000 บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
		3.65	3.50	3.50	4.16
ต่ำกว่า 4,000 บาท	3.65	-	.03	.11	.21
4,000-6,000 บาท	3.50		-	.08	.24*
6,001-8,000 บาท	3.50			-	.32*
8,000 บาทขึ้นไป	4.16				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณะบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ 4,000-6,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ 6,001-8,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ  
สำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของ  
ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ด้านความมีโมติจิตในการบริการ

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	4,000-6,000	6,001-8,000	8,000 บาท
		4,000 บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
		3.46	3.52	3.67	4.12
ต่ำกว่า 4,000 บาท	3.46	-	.14	.14	.51*
4,000-6,000 บาท	3.52		-	.00	.65*
6,001-8,000 บาท	3.67			-	.65*
8,000 บาทขึ้นไป	4.12				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ  
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ด้านความมีโมติจิตในการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจ  
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีโมติจิตในการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มี  
รายได้ ต่ำกว่า 4,000 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจ  
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีโมติจิตในการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มี  
รายได้ 4,000-6,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจ  
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีโมติจิตในการบริการสูงกว่า ผู้รับบริการที่มี  
รายได้ 6,001-8,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ  
สำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของ  
ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ด้านความมีประสิทธิภาพของการ  
ดำเนินงาน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	4,000-6,000	6,001-8,000	8,000 บาท
		4,000 บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
		3.29	3.50	3.62	4.10
ต่ำกว่า 4,000 บาท	3.29	-	.06	.20	.66*
4,000-6,000 บาท	3.50		-	.14*	.60*
6,001-8,000 บาท	3.62			-	.43*
8,000 บาทขึ้นไป	4.10				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณะบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน สูงกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 4,000 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน สูงกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ 4,000-6,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน สูงกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ 6,001-8,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 6,001-8,000 บาท มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน สูงกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ 4,000-6,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการหาความหมาย สรุปประเด็น แจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอแบบพรรณนาความ ซึ่งปรากฏดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ความถี่ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของอาจารย์และนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	ความถี่
1. ความพร้อมในการให้บริการ		
	เจ้าหน้าที่มีหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใจ และให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการด้วยดี	35
	มีตัวอย่างวิธีการกรอกเอกสารต่าง ๆ ให้ดูอย่างชัดเจน เป็นการป้องกันการกรอกข้อมูลผิดพลาด	12
2. ความมีคุณค่าของการบริการ		
	เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจนิสิต การทำงานรวดเร็วเป็นระเบียบ ตรงตามขั้นตอน	31
	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	22
	เจ้าหน้าที่ควรทำงานด้วยใจมากกว่าทำงานด้วยความรู้สึก	5
3. ความสนใจเอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ		
	ฝ่ายวิชาการควรทำงานให้เป็นระบบ ส่งเอกสารควรมีการลงรับ และไม่ควรกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสมให้นิสิตฟัง	10
	ควรมีประชาสัมพันธ์เสนอแนะนิสิตเวลานิสิตเข้าไปประสานงาน เนื่องจากนิสิตศูนย์นอกไม่เข้าใจระบบการส่งงานถึงฝ่ายวิชาการ	4

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	ความถี่
4. ความมีไมตรีจิตในการบริการ		
	เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ และให้การต้อนรับแบบอบอุ่น และมีไมตรีจิต	21
	ควรมีการให้คำชี้แจงแก่นิสิตระบบพิเศษ ในเรื่องการเรียนการสอนในรายวิชาต่าง ๆ ก่อนมีการเรียนการสอนและแจ้งข้อมูลบางส่วนที่จำเป็นให้ทราบต่อเนื่อง	20
5. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน		
	เจ้าหน้าที่ควรมีคำแนะนำที่ชัดเจนในการให้บริการต่อนิสิตทุกครั้ง	17
	เจ้าหน้าที่ควรมีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน	13
	รวม	190

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของอาจารย์และนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปได้ดังนี้ ด้านความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใจ และให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการด้วยดี ด้านความมีคุณค่าของการบริการ เจ้าหน้าที่ควรทำงานด้วยใจมากกว่าทำงานด้วยความรู้สึกและกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านความสนใจเอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ ควรทำงานให้เป็นระบบ ส่งเอกสารควรมีการลงรับ และไม่ควรกล่าววาจาที่ไม่เหมาะสมให้นิสิตฟัง ด้านความมีไมตรีจิตในการบริการ เจ้าหน้าที่ควรมีจิตสำนึกในการให้บริการ และให้การต้อนรับแบบอบอุ่น และมีไมตรีจิตต่อผู้มารับบริการ และด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ควรมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน