

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p. 160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นในระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
รับจ้างเหมาบริการ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมา
บริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	83	60.14
2. หญิง	55	39.86
รวม	138	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 25 ปี	0	0.00
2. 25-34 ปี	26	18.84
3. 35-50 ปี	69	50.00
4. 50 ปีขึ้นไป	43	31.16
รวม	138	100.00
อายุงาน		
1. ต่ำกว่า 10 ปี	12	8.70
2. 10-15 ปี	34	24.64
3. 16-20 ปี	33	23.91
4. 20 ปีขึ้นไป	59	42.75
รวม	138	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าอนุปริญญา	24	17.39
2. อนุปริญญา-ปริญญาตรี	93	67.39
3. ปริญญาโท	21	15.22
4. สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
รวม	138	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.14 อายุ 35-50 ปี ร้อยละ 50.00 รองลงมา 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 31.16 และน้อยที่สุด 25-34 ปี ร้อยละ 18.84 มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 42.75 รองลงมา 10-15 ปี ร้อยละ 24.64 และน้อยที่สุด ต่ำกว่า 10 ปี ร้อยละ 8.70 ระดับการศึกษาอนุปริญญา-ปริญญาตรี ร้อยละ 67.39 รองลงมา ต่ำกว่าอนุปริญญา ร้อยละ 17.39 และน้อยที่สุด ปริญญาโท ร้อยละ 15.22

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของ
 หัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ
 พนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการบริการ						
1.พนักงานบริการมีความสุขพอเพียง	3.81	0.82	3.51	0.86	3.69	0.84
2.บริษัทบริการมีวิสัยทัศน์ที่เกี่ยวกับการบริการ	3.59	0.95	3.16	0.94	3.42	0.97
3.บริษัทบริการมีอุปกรณ์ทันสมัย	3.45	1.05	3.05	0.89	3.29	1.01
รวม	3.61	0.85	3.24	0.81	3.47	0.85
ด้านความน่าเชื่อถือ						
4.พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน	3.87	0.92	3.80	0.73	3.84	0.85
5.เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหา	3.81	0.85	3.58	0.79	3.72	0.83
6.พนักงานบริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก	3.58	0.89	3.29	0.69	3.46	0.82
7.พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้	3.86	0.84	3.69	0.74	3.79	0.81
8.พนักงานบริการไม่มีประวัติผิดพลาดในการให้บริการ	3.61	0.87	3.31	0.74	3.49	0.83
รวม	3.74	0.72	3.53	0.57	3.66	0.67
ด้านความรับผิดชอบ						
9.พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด	3.82	0.80	3.69	0.69	3.77	0.76
10.พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันเวลาที่	3.90	0.84	3.67	0.84	3.81	0.84
11.พนักงานบริการมีความเต็มใจจะช่วยเหลือท่าน	3.83	0.76	3.71	0.76	3.78	0.76
12.พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่สามารถสนองคำร้อง ขอของท่าน	3.72	0.87	3.51	0.81	3.64	0.85
รวม	3.82	0.68	3.65	0.64	3.75	0.67
ด้านความมั่นใจ						
13.พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน	3.63	0.81	3.64	0.89	3.63	0.84
14.ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ	3.69	0.90	3.58	0.88	3.64	0.89
15.พนักงานบริการมีมารยาทได้อย่างสม่ำเสมอ	3.55	0.91	3.40	0.95	3.49	0.93
16.พนักงานบริการมีความรู้ที่จะตอบคำถามท่าน	3.57	1.00	3.35	0.93	3.48	0.98
รวม	3.61	0.76	3.49	0.78	3.56	0.77

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา						
17.พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ	3.71	0.82	3.82	0.80	3.75	0.81
18.จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย	3.59	0.88	3.53	0.88	3.57	0.88
19.พนักงานบริการเอาใจใส่ท่าน โดยเฉพาะ	3.52	0.93	3.29	0.79	3.43	0.88
20.พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	3.57	0.83	3.53	0.77	3.55	0.80
21.พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ	3.63	0.87	3.55	0.86	3.59	0.86
22.พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อต่อผู้รับบริการทุกคน	3.72	0.74	3.62	0.76	3.68	0.74
23.พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน	3.71	0.83	3.65	0.70	3.69	0.78
24.พนักงานบริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ	3.59	0.98	3.24	0.98	3.45	0.99
25.พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.53	0.93	3.49	0.90	3.51	0.91
รวม	3.62	0.68	3.52	0.63	3.58	0.66
รวมทั้งหมด	3.68	0.66	3.49	0.59	3.60	0.64

จากตารางที่ 4.2 หัวหน้างานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้าง
เหมาบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการ หัวหน้างานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$) จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานบริการมี
ความสุภาพเรียบร้อย

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง ยกเว้น เพศชาย รายการ บริษัท
บริการมีวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$)

ด้านความน่าเชื่อถือ หัวหน้างานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72-3.84$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน
2. พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้
3. เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหา

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง ยกเว้น เพศชาย รายการ พนักงาน
บริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก และพนักงานบริการไม่มีประวัติผิดพลาดในการ
ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$ และ 3.61 ตามลำดับ)

ด้านความรับผิดชอบ หัวหน้างานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64-3.81$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันเวลาที่
2. พนักงานบริการมีความเต็มใจจะช่วยเหลือท่าน
3. พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด
4. พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่สามารถสนองคำร้องขอของท่าน

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

ด้านความมั่นใจ หัวหน้างานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63-3.64$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ
2. พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง ยกเว้น เพศชาย รายการ พนักงานบริการมีมารยาทได้อย่างสม่ำเสมอ และพนักงานบริการมีความรู้ที่จะตอบคำถามท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$ และ 3.57 ตามลำดับ)

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา หัวหน้างานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51-3.75$) จำนวน 7 รายการ คือ

1. พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ
2. พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน
3. พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ทุกคน
4. พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ
5. จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย
6. พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
7. พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง ยกเว้นรายการ พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$)

หัวหน้างานเพศชาย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52-3.72$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ทุกคน
2. พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ
3. พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน
4. พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ
5. จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย
6. พนักงานบริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ
7. พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
8. พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
9. พนักงานบริการเอาใจใส่ท่านโดยเฉพาะ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามอายุ

รายการ	25-34 ปี		35-50 ปี		50 ปีขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการบริการ								
1.พนักงานบริการมีความสุขเปรียบร้อย	3.77	0.95	3.61	0.73	3.77	0.95	3.69	0.84
2.บริษัทบริการมีวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	3.54	1.17	3.35	0.85	3.47	1.01	3.42	0.97
3.บริษัทบริการมีอุปกรณ์ทันสมัย	3.35	1.13	3.23	0.83	3.35	1.19	3.29	1.01
รวม	3.55	0.98	3.40	0.72	3.53	0.98	3.47	0.85
ด้านความน่าเชื่อถือ								
4.พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน	3.85	1.05	3.88	0.72	3.77	0.92	3.84	0.85
5.เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหา	3.77	0.95	3.67	0.72	3.77	0.92	3.72	0.83
6.พนักงานบริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก	3.19	0.85	3.54	0.76	3.51	0.88	3.46	0.82
7.พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้	3.85	1.08	3.74	0.68	3.84	0.81	3.79	0.81
8.พนักงานบริการไม่มีประวัติผิดพลาดในการให้บริการ	3.58	0.90	3.45	0.72	3.51	0.96	3.49	0.83
รวม	3.65	0.81	3.66	0.55	3.68	0.78	3.66	0.67
ด้านความรับผิดชอบ								
9.พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด	3.77	0.82	3.77	0.73	3.77	0.78	3.77	0.76
10.พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันเวลาที่	3.92	0.93	3.88	0.81	3.63	0.82	3.81	0.84
11.พนักงานบริการมีความเต็มใจจะช่วยเหลือท่าน	3.81	0.75	3.86	0.75	3.65	0.78	3.78	0.76
12.พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่สามารถสนองคำร้องขอของท่าน	3.65	0.98	3.71	0.82	3.51	0.83	3.64	0.85
รวม	3.79	0.74	3.80	0.65	3.64	0.65	3.75	0.67
ด้านความมั่นใจ								
13.พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน	3.65	1.02	3.64	0.79	3.60	0.82	3.63	0.84
14.ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ	3.77	1.11	3.62	0.82	3.60	0.85	3.64	0.89
15.พนักงานบริการมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอ	3.69	1.23	3.46	0.81	3.42	0.91	3.49	0.93
16.พนักงานบริการมีความรู้ที่จะตอบคำถามท่าน	3.58	1.10	3.45	0.95	3.47	0.96	3.48	0.98
รวม	3.67	1.01	3.54	0.67	3.52	0.77	3.56	0.77

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	25-34 ปี		35-50 ปี		50 ปีขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา								
17.พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ	3.92	0.84	3.70	0.81	3.74	0.79	3.75	0.81
18.จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทุกราย	3.62	0.98	3.62	0.82	3.44	0.91	3.57	0.88
19.พนักงานบริการเอาใจใส่ท่านโดยเฉพาะ	3.69	0.79	3.46	0.92	3.21	0.83	3.43	0.88
20.พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการ เป็นสำคัญ	3.85	0.92	3.49	0.76	3.47	0.77	3.55	0.80
21.พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจง ของผู้รับบริการ	3.62	1.10	3.57	0.67	3.63	0.98	3.59	0.86
22.พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อต่อผู้รับบริการทุกคน	3.69	0.74	3.70	0.69	3.65	0.84	3.68	0.74
23.พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน	3.77	0.76	3.67	0.72	3.67	0.89	3.69	0.78
24.พนักงานบริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ	3.65	1.09	3.36	0.91	3.47	1.05	3.45	0.99
25.พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับฝ่าย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.69	0.97	3.45	0.88	3.51	0.94	3.51	0.91
รวม	3.72	0.69	3.56	0.61	3.53	0.71	3.58	0.66
รวมทั้งหมด	3.68	0.78	3.59	0.56	3.58	0.69	3.60	0.64

จากตารางที่ 4.3 หัวหน้างานที่มีอายุ 25-34 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการ หัวหน้างานที่มีอายุ 25-34 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54-3.77$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานบริการมีความสุภาพเรียบร้อย
2. บริษัทบริการมีวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับหัวหน้างานที่มีอายุ 35-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ยกเว้นรายการ บริษัทบริการมีวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$ และ 3.47 ตามลำดับ)

ด้านความน่าเชื่อถือ หัวหน้างานที่มีอายุ 25-34 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58-3.85$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน
2. พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้
3. เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหานั้น
4. พนักงานบริการไม่มีประวัติผิดพลาดในการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับหัวหน้างานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ยกเว้นรายการ พนักงานบริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$)

หัวหน้างานที่มีอายุ 35-50 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54-3.88$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน
2. พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้
3. เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหานั้น
4. พนักงานบริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความรับผิดชอบ หัวหน้างานที่มีอายุ 25-34 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65-3.92$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันที
2. พนักงานบริการมีความเต็มใจจะช่วยเหลือท่าน
3. พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด
4. พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่สามารถสนองคำร้องขอของท่าน

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับอายุ

ด้านความมั่นใจ หัวหน้างานที่มีอายุ 25-34 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58-3.77$) ทุกรายการ คือ

1. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ
2. พนักงานบริการมีมารยาทคืออย่างสม่ำเสมอ
3. พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน
4. พนักงานบริการมีความรู้ที่จะตอบคำถามท่าน

หัวหน้างานที่มีอายุ 35-50 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62-3.64$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน
 2. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง
ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับหัวหน้างานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา หัวหน้างานที่มีอายุ 25-34 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62-3.92$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ
2. พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
3. พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน
4. จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย
5. พนักงานบริการเอาใจใส่ท่านโดยเฉพาะ
6. พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ทุกคน
7. พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
8. พนักงานบริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ
9. พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ

หัวหน้างานที่มีอายุ 35-50 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57-3.70$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ
2. พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อต่อแม่แก่ทุกคน
3. พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน
4. จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย
5. พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

หัวหน้างานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51-3.74$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ
2. พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน
3. พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อต่อแม่แก่ทุกคน
4. พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ
5. พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามอายุงาน

รายการ	ต่ำกว่า 10 ปี		10-15 ปี		16-20 ปี		20 ปีขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการบริการ										
1.พนักงานบริการมีความสุภาพเรียบร้อย	3.67	0.78	3.62	0.82	3.88	0.89	3.63	0.85	3.69	0.84
2.บริษัทบริการมีวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	3.00	1.04	3.44	1.02	3.55	0.94	3.42	0.93	3.42	0.97
3.บริษัทบริการมีอุปกรณ์ทันสมัย	3.08	1.08	3.32	0.94	3.48	0.97	3.20	1.05	3.29	1.01
รวม	3.25	0.84	3.46	0.85	3.64	0.84	3.42	0.87	3.47	0.85
ด้านความน่าเชื่อถือ										
4.พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน	3.58	1.00	4.00	0.78	4.03	0.81	3.69	0.86	3.84	0.85
5.เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหา นั้น	3.67	0.89	3.85	0.70	3.79	0.55	3.61	1.00	3.72	0.83
6.พนักงานบริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการ ครั้งแรก	3.42	1.24	3.35	0.73	3.70	0.68	3.41	0.83	3.46	0.82
7.พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้	3.50	1.09	4.00	0.82	3.91	0.63	3.66	0.80	3.79	0.81
8.พนักงานบริการไม่มีประวัติผิดพลาดในการ ให้บริการ	3.33	0.98	3.56	0.79	3.61	0.75	3.42	0.88	3.49	0.83
รวม	3.50	0.83	3.75	0.61	3.81	0.53	3.56	0.74	3.66	0.67
ด้านความรับผิดชอบ										
9.พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการ เมื่อใด	3.67	1.07	3.82	0.58	4.09	0.68	3.58	0.77	3.77	0.76
10.พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการ ทันที	3.83	1.03	3.88	0.69	4.15	0.87	3.58	0.81	3.81	0.84
11.พนักงานบริการมีความเต็มใจจะช่วยเหลือท่าน	3.75	0.75	3.82	0.58	4.03	0.85	3.63	0.79	3.78	0.76
12.พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่ สามารถสนองคำร้องขอของท่าน	3.08	0.79	3.79	0.73	4.03	0.88	3.44	0.82	3.64	0.85
รวม	3.58	0.77	3.83	0.49	4.08	0.71	3.56	0.65	3.75	0.67
ด้านความมั่นใจ										
13.พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน	3.42	1.08	3.76	0.82	3.73	0.80	3.54	0.82	3.63	0.84
14.ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ	3.42	1.08	3.82	0.90	3.79	0.82	3.51	0.86	3.64	0.89
15.พนักงานบริการมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอ	3.00	0.95	3.68	1.01	3.58	0.87	3.44	0.90	3.49	0.93
16.พนักงานบริการมีความรู้ที่จะตอบคำถามท่าน	3.17	1.19	3.68	0.77	3.52	1.09	3.41	0.97	3.48	0.98
รวม	3.25	0.95	3.74	0.77	3.65	0.67	3.47	0.78	3.56	0.77

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามอายุงาน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10 ปี		10-15 ปี		16-20 ปี		20 ปีขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา										
17.พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ	3.67	1.07	3.97	0.67	3.70	0.81	3.68	0.82	3.75	0.81
18.จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทุกราย	3.50	1.00	3.76	0.78	3.85	0.91	3.31	0.84	3.57	0.88
19.พนักงานบริการเอาใจใส่ท่านโดยเฉพาะ	3.42	0.67	3.56	0.75	3.79	0.89	3.15	0.91	3.43	0.88
20.พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของ ผู้รับบริการเป็นสำคัญ	3.50	0.52	3.79	0.81	3.70	0.85	3.34	0.78	3.55	0.80
21.พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่ เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ	3.00	0.95	3.74	0.79	3.76	0.75	3.54	0.90	3.59	0.86
22.พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อต่อแม่แก่ทุกคน	3.50	0.67	3.82	0.72	3.85	0.57	3.54	0.84	3.68	0.74
23.พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน	3.67	0.65	3.85	0.61	3.79	0.65	3.54	0.93	3.69	0.78
24.พนักงานบริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการ ใหม่ๆ	3.25	1.14	3.59	0.96	3.67	0.92	3.29	1.00	3.45	0.99
25.พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับ ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.50	1.09	3.56	0.79	3.64	0.86	3.42	0.99	3.51	0.91
รวม	3.44	0.64	3.74	0.59	3.75	0.57	3.42	0.71	3.58	0.66
รวมทั้งหมด	3.41	0.76	3.70	0.56	3.78	0.59	3.49	0.67	3.60	0.64

จากตารางที่ 4.4 หัวหน้างานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการ หัวหน้างานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานบริการมีความสุภาพเรียบร้อย

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุงาน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 10-15 ปี และ 20 ปีขึ้นไป ยกเว้น ผู้ที่มีอายุงาน 16-20 ปี รายการ บริษัทบริการมีวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$)

ด้านความน่าเชื่อถือ หัวหน้างานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50-3.67$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหา
2. พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน
3. พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุงาน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป หัวหน้างานที่มีอายุงาน 10-15 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56-4.00$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน
2. พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้
3. เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหา
4. พนักงานบริการไม่มีประวัติผิดพลาดในการให้บริการ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 16-20 ปี ยกเว้นรายการ พนักงานบริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$)

ด้านความรับผิดชอบ หัวหน้างานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67-3.83$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันที
 2. พนักงานบริการมีความเต็มใจจะช่วยเหลือท่าน
 3. พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุงาน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป
หัวหน้างานที่มีอายุงาน 10-15 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79-3.88$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันที
 2. พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด
 3. พนักงานบริการมีความเต็มใจจะช่วยเหลือท่าน
 4. พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่สามารถสนองคำร้องขอของท่าน
- ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 16-20 ปี

ด้านความมั่นใจ หัวหน้างานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00-3.42$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน
2. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ
3. พนักงานบริการมีความรู้ที่จะตอบคำถามท่าน
4. พนักงานบริการมีมารยาทได้อย่างสม่ำเสมอ

หัวหน้างานที่มีอายุงาน 10-15 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68-3.82$) ทุกรายการ คือ

1. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ
 2. พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน
 3. พนักงานบริการมีมารยาทได้อย่างสม่ำเสมอ
 4. พนักงานบริการมีความรู้ที่จะตอบคำถามท่าน
- ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 16-20 ปี

หัวหน้างานที่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51-3.54$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน
2. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา หัวหน้างานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50-3.67$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ
 2. พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน
 3. จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย
 4. พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ
 5. พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อต่อแม่แก่ทุกคน
 6. พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

หัวหน้างานที่มีอายุงาน 10-15 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56-3.97$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ
 2. พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน
 3. พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อต่อแม่แก่ทุกคน
 4. พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ
 5. จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย
 6. พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ
 7. พนักงานบริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ
 8. พนักงานบริการเอาใจใส่ท่านโดยเฉพาะ
 9. พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 16-20 ปี

หัวหน้างานที่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54-3.68$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ
 2. พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ
 3. พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อต่อแม่แก่ทุกคน
 4. พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า อนุปริญญา		อนุปริญญา -ปริญญา ตรี		ปริญญาโท		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการบริการ								
1.พนักงานบริการมีความสุภาพเรียบร้อย	3.54	0.88	3.69	0.78	3.86	1.06	3.69	0.84
2.บริษัทบริการมีวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	3.50	0.83	3.33	0.94	3.71	1.19	3.42	0.97
3.บริษัทบริการมีอุปกรณ์ทันสมัย	3.42	0.83	3.23	1.01	3.43	1.17	3.29	1.01
รวม	3.49	0.79	3.42	0.83	3.67	1.04	3.47	0.85
ด้านความน่าเชื่อถือ								
4.พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน	3.67	0.82	3.86	0.82	3.95	1.02	3.84	0.85
5.เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหานั้น	3.58	0.88	3.71	0.79	3.90	0.94	3.72	0.83
6.พนักงานบริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก	3.42	0.72	3.43	0.81	3.67	0.96	3.46	0.82
7.พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้	3.75	0.85	3.80	0.79	3.81	0.87	3.79	0.81
8.พนักงานบริการไม่มีประวัติดีพิพลาณในการให้บริการ	3.50	0.88	3.46	0.82	3.62	0.87	3.49	0.83
รวม	3.58	0.65	3.65	0.65	3.79	0.82	3.66	0.67
ด้านความรับผิดชอบ								
9.พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด	3.58	0.65	3.76	0.79	4.00	0.71	3.77	0.76
10.พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันที	3.75	0.79	3.80	0.85	3.95	0.87	3.81	0.84
11.พนักงานบริการมีความเต็มใจจะช่วยเหลือท่าน	3.75	0.79	3.81	0.76	3.71	0.78	3.78	0.76
12.พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่สามารถสนองคำร้องขอของท่าน	3.71	0.81	3.63	0.87	3.57	0.87	3.64	0.85
รวม	3.70	0.64	3.75	0.68	3.81	0.67	3.75	0.67
ด้านความมั่นใจ								
13.พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน	3.83	0.76	3.56	0.84	3.71	0.90	3.63	0.84
14.ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ	3.79	0.78	3.61	0.89	3.62	1.02	3.64	0.89
15.พนักงานบริการมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอ	3.75	0.85	3.46	0.90	3.33	1.11	3.49	0.93
16.พนักงานบริการมีความรู้ที่จะตอบคำถามท่าน	3.50	0.93	3.47	1.01	3.48	0.93	3.48	0.98
รวม	3.72	0.73	3.53	0.75	3.54	0.91	3.56	0.77

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า อนุปริญญา		อนุปริญญา -ปริญญา ตรี		ปริญญาโท		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา								
17.พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ	3.33	0.70	3.83	0.80	3.90	0.83	3.75	0.81
18.จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทุกราย	3.17	0.64	3.68	0.89	3.52	0.98	3.57	0.88
19.พนักงานบริการเอาใจใส่ท่าน โดยเฉพาะ	3.54	0.78	3.42	0.89	3.33	0.97	3.43	0.88
20.พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการ เป็นสำคัญ	3.50	0.93	3.59	0.76	3.43	0.87	3.55	0.80
21.พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจง ของผู้รับบริการ	3.50	0.78	3.58	0.81	3.76	1.14	3.59	0.86
22.พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ทุกคน	3.54	0.78	3.70	0.73	3.76	0.77	3.68	0.74
23.พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน	3.63	0.88	3.65	0.70	3.95	0.97	3.69	0.78
24.พนักงานบริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ	3.58	0.93	3.34	0.97	3.76	1.09	3.45	0.99
25.พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับฝ่าย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.38	0.97	3.45	0.90	3.95	0.81	3.51	0.91
รวม	3.46	0.66	3.58	0.64	3.71	0.74	3.58	0.66
รวมทั้งหมด	3.59	0.63	3.59	0.63	3.70	0.70	3.60	0.64

จากตารางที่ 4.5 หัวหน้างานที่มีการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการ หัวหน้างานที่มีการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50-3.54$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานบริการมีความสุภาพเรียบร้อย
2. บริษัทบริการมีวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับหัวหน้างานที่มีการศึกษาปริญญาโท ยกเว้น ผู้ที่จบอนุปริญญา-ปริญญาตรี รายการ บริษัทบริการมีวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$)

ด้านความน่าเชื่อถือ หัวหน้างานที่มีการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50-3.75$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้
2. พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน
3. เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหา
4. พนักงานบริการไม่มีประวัติผิดพลาดในการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับหัวหน้างานที่มีการศึกษาอนุปริญญา-ปริญญาตรี ยกเว้นรายการ พนักงานบริการไม่มีประวัติผิดพลาดในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$)

หัวหน้างานที่มีการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62-3.95$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน
2. เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหา
3. พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้
4. พนักงานบริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก
5. พนักงานบริการไม่มีประวัติผิดพลาดในการให้บริการ

ด้านความรับผิดชอบ หัวหน้างานที่มีการศึกษต่ำกว่าอนุปริญญา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58-3.75$) ทุก รายการ คือ

1. พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันที่
2. พนักงานบริการมีความเต็มใจจะช่วยเหลือท่าน
3. พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่สามารถสนองคำร้องขอของท่าน
4. พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับการศึกษา

ด้านความมั่นใจ หัวหน้างานที่มีการศึกษต่ำกว่าอนุปริญญา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50-3.83$) ทุก รายการ คือ

1. พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน
2. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ
3. พนักงานบริการมีมารยาทได้อย่างสม่ำเสมอ
4. พนักงานบริการมีความรู้ที่จะตอบคำถามท่าน

หัวหน้างานที่มีการศึกษาอนุปริญญา-ปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56-3.61$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ
2. พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับหัวหน้างานที่มีการศึกษาปริญญาโท

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา หัวหน้างานที่มีการศึกษต่ำกว่าอนุปริญญา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50-3.63$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน
2. พนักงานบริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ
3. พนักงานบริการเอาใจใส่ท่านโดยเฉพาะ
4. พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ทุกคน
5. พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

6. พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

หัวหน้างานที่มีการศึกษาอนุปริญญา-ปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{x} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58-3.83$) จำนวน 6 รายการ
คือ

1. พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ
2. พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ทุกคน
3. จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย
4. พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน
5. พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
6. พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

หัวหน้างานที่มีการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52-3.95$) จำนวน 7 รายการ คือ

1. พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน
2. พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ
4. พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ
5. พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ทุกคน
6. พนักงานบริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ
7. จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานรับจ้างเหมาของหัวหน้างาน จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการบริการ					
1.พนักงานบริการมีความสุขหรือ	3.81	0.82	3.51	0.86	2.036*
2.บริษัทบริการมีวิสัยทัศน์ที่เกี่ยวกับการบริการ	3.59	0.95	3.16	0.94	2.602**
3.บริษัทบริการมีอุปกรณ์ทันสมัย	3.45	1.05	3.05	0.89	2.350*
รวม	3.61	0.85	3.24	0.81	2.584**
ด้านความน่าเชื่อถือ					
4.พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน	3.87	0.92	3.80	0.73	0.478
5.เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหา	3.81	0.85	3.58	0.79	1.598
6.พนักงานบริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก	3.58	0.89	3.29	0.69	2.144*
7.พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้	3.86	0.84	3.69	0.74	1.207
8.พนักงานบริการไม่มีประวัติผิดพลาดในการให้บริการ	3.61	0.87	3.31	0.74	2.211*
รวม	3.74	0.72	3.53	0.57	1.893
ด้านความรับผิดชอบ					
9.พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด	3.82	0.80	3.69	0.69	1.004
10.พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันที	3.90	0.84	3.67	0.84	1.584
11.พนักงานบริการมีความเต็มใจจะช่วยเหลือท่าน	3.83	0.76	3.71	0.76	0.923
12.พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่สามารถสนองคำร้องขอของท่าน	3.72	0.87	3.51	0.81	1.467
รวม	3.82	0.68	3.65	0.64	1.523
ด้านความมั่นใจ					
13.พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน	3.63	0.81	3.64	0.89	0.066
14.ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ	3.69	0.90	3.58	0.88	0.683
15.พนักงานบริการมีมารยาทได้อย่างสม่ำเสมอ	3.55	0.91	3.40	0.95	0.945
16.พนักงานบริการมีความรู้ที่จะตอบคำถามท่าน	3.57	1.00	3.35	0.93	1.326
รวม	3.61	0.76	3.49	0.78	0.871

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา					
17.พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ	3.71	0.82	3.82	0.80	0.767
18.จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย	3.59	0.88	3.53	0.88	0.412
19.พนักงานบริการเอาใจใส่ท่าน โดยเฉพาะ	3.52	0.93	3.29	0.79	1.545
20.พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	3.57	0.83	3.53	0.77	0.283
21.พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ	3.63	0.87	3.55	0.86	0.542
22.พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อต่อแม่แก่ทุกคน	3.72	0.74	3.62	0.76	0.803
23.พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน	3.71	0.83	3.65	0.70	0.428
24.พนักงานบริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ	3.59	0.98	3.24	0.98	2.080
25.พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.53	0.93	3.49	0.90	0.247
รวม	3.62	0.68	3.52	0.63	0.847
รวมทั้งหมด	3.68	0.66	3.49	0.59	1.788

* $P \geq 0.05$

df = ∞

t = ± 1.960

** $P \geq 0.01$

df = ∞

t = ± 2.576

จากตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างานเพศชาย และเพศหญิง พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการ หัวหน้างานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ บริษัทบริการมีวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานบริการมีความสุภาพเรียบร้อย
2. บริษัทบริการมีอุปกรณ์ทันสมัย

ด้านความน่าเชื่อถือ หัวหน้างานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานบริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก
 2. พนักงานบริการไม่มีประวัติผิดพลาดในการให้บริการ
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นใจ และด้านด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา หัวหน้างานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามอายุ

รายการ	25-34 ปี		35-50 ปี		50 ปีขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการบริการ							
1.พนักงานบริการมีความสุขเปรียบร้อย	3.77	0.95	3.61	0.73	3.77	0.95	0.612
2.บริษัทบริการมีวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	3.54	1.17	3.35	0.85	3.47	1.01	0.432
3.บริษัทบริการมีอุปกรณ์ทันสมัย	3.35	1.13	3.23	0.83	3.35	1.19	0.227
รวม	3.55	0.98	3.40	0.72	3.53	0.98	0.467
ด้านความน่าเชื่อถือ							
4.พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน	3.85	1.05	3.88	0.72	3.77	0.92	0.248
5.เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหานั้น	3.77	0.95	3.67	0.72	3.77	0.92	0.256
6.พนักงานบริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก	3.19	0.85	3.54	0.76	3.51	0.88	1.784
7.พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้	3.85	1.08	3.74	0.68	3.84	0.81	0.272
8.พนักงานบริการไม่มีประวัติดีผลขาดในการให้บริการ	3.58	0.90	3.45	0.72	3.51	0.96	0.237
รวม	3.65	0.81	3.66	0.55	3.68	0.78	0.024
ด้านความรับผิดชอบ							
9.พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด	3.77	0.82	3.77	0.73	3.77	0.78	0.000
10.พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันเวลาที่	3.92	0.93	3.88	0.81	3.63	0.82	1.518
11.พนักงานบริการมีความเต็มใจจะช่วยเหลือท่าน	3.81	0.75	3.86	0.75	3.65	0.78	0.966
12.พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่สามารถสนองคำร้องขอของท่าน	3.65	0.98	3.71	0.82	3.51	0.83	0.719
รวม	3.79	0.74	3.80	0.65	3.64	0.65	0.860
ด้านความมั่นใจ							
13.พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน	3.65	1.02	3.64	0.79	3.60	0.82	0.033
14.ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ	3.77	1.11	3.62	0.82	3.60	0.85	0.318
15.พนักงานบริการมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอ	3.69	1.23	3.46	0.81	3.42	0.91	0.766
16.พนักงานบริการมีความรู้ที่จะตอบคำถามท่าน	3.58	1.10	3.45	0.95	3.47	0.96	0.165
รวม	3.67	1.01	3.54	0.67	3.52	0.77	0.341

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	25-34 ปี		35-50 ปี		50 ปีขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา							
17.พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ	3.92	0.84	3.70	0.81	3.74	0.79	0.748
18.จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทุกราย	3.62	0.98	3.62	0.82	3.44	0.91	0.612
19.พนักงานบริการเอาใจใส่ท่านโดยเฉพาะ	3.69	0.79	3.46	0.92	3.21	0.83	2.626
20.พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการ เป็นสำคัญ	3.85	0.92	3.49	0.76	3.47	0.77	2.228
21.พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจง ของผู้รับบริการ	3.62	1.10	3.57	0.67	3.63	0.98	0.079
22.พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อต่อผู้รับบริการทุกคน	3.69	0.74	3.70	0.69	3.65	0.84	0.050
23.พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน	3.77	0.76	3.67	0.72	3.67	0.89	0.171
24.พนักงานบริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ	3.65	1.09	3.36	0.91	3.47	1.05	0.825
25.พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับฝ่าย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.69	0.97	3.45	0.88	3.51	0.94	0.664
รวม	3.72	0.69	3.56	0.61	3.53	0.71	0.761
รวมทั้งหมด	3.68	0.78	3.59	0.56	3.58	0.69	0.205

$$* P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 3.00$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 4.61$$

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างานที่มีอายุต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นใจ และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา หัวหน้างานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามอายุงาน

รายการ	ต่ำกว่า 10 ปี		10-15 ปี		16-20 ปี		20 ปีขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการบริการ									
1.พนักงานบริการมีความสุภาพเรียบร้อย	3.67	0.78	3.62	0.82	3.88	0.89	3.63	0.85	0.741
2.บริษัทบริการมีวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	3.00	1.04	3.44	1.02	3.55	0.94	3.42	0.93	0.948
3.บริษัทบริการมีอุปกรณ์ทันสมัย	3.08	1.08	3.32	0.94	3.48	0.97	3.20	1.05	0.737
รวม	3.25	0.84	3.46	0.85	3.64	0.84	3.42	0.87	0.752
ด้านความน่าเชื่อถือ									
4.พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน	3.58	1.00	4.00	0.78	4.03	0.81	3.69	0.86	1.939
5.เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหา นั้น	3.67	0.89	3.85	0.70	3.79	0.55	3.61	1.00	0.723
6.พนักงานบริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการ ครั้งแรก	3.42	1.24	3.35	0.73	3.70	0.68	3.41	0.83	1.208
7.พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้	3.50	1.09	4.00	0.82	3.91	0.63	3.66	0.80	2.081
8.พนักงานบริการไม่มีประวัติผิดพลาดในการ ให้บริการ	3.33	0.98	3.56	0.79	3.61	0.75	3.42	0.88	0.554
รวม	3.50	0.83	3.75	0.61	3.81	0.53	3.56	0.74	1.407
ด้านความรับผิดชอบ									
9.พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการ เมื่อใด	3.67	1.07	3.82	0.58	4.09	0.68	3.58	0.77	3.585*
10.พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการ ทันทีที่	3.83	1.03	3.88	0.69	4.15	0.87	3.58	0.81	3.607*
11.พนักงานบริการมีความเต็มใจจะช่วยเหลือท่าน	3.75	0.75	3.82	0.58	4.03	0.85	3.63	0.79	2.070
12.พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่ สามารถสนองคำร้องขอของท่าน	3.08	0.79	3.79	0.73	4.03	0.88	3.44	0.82	6.039**
รวม	3.58	0.77	3.83	0.49	4.08	0.71	3.56	0.65	5.144**
ด้านความมั่นใจ									
13.พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน	3.42	1.08	3.76	0.82	3.73	0.80	3.54	0.82	0.914
14.ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ	3.42	1.08	3.82	0.90	3.79	0.82	3.51	0.86	1.494
15.พนักงานบริการมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอ	3.00	0.95	3.68	1.01	3.58	0.87	3.44	0.90	1.742
16.พนักงานบริการมีความรู้ที่จะตอบคำถามท่าน	3.17	1.19	3.68	0.77	3.52	1.09	3.41	0.97	0.997
รวม	3.25	0.95	3.74	0.77	3.65	0.67	3.47	0.78	1.651

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามอายุงาน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10 ปี		10-15 ปี		16-20 ปี		20 ปีขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา									
17.พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ	3.67	1.07	3.97	0.67	3.70	0.81	3.68	0.82	1.090
18.จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทุกราย	3.50	1.00	3.76	0.78	3.85	0.91	3.31	0.84	3.671*
19.พนักงานบริการเอาใจใส่ท่านโดยเฉพาะ	3.42	0.67	3.56	0.75	3.79	0.89	3.15	0.91	4.323**
20.พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของ ผู้รับบริการเป็นสำคัญ	3.50	0.52	3.79	0.81	3.70	0.85	3.34	0.78	2.913*
21.พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่ เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ	3.00	0.95	3.74	0.79	3.76	0.75	3.54	0.90	2.790*
22.พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อต่อแก่ทุกคน	3.50	0.67	3.82	0.72	3.85	0.57	3.54	0.84	1.928
23.พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน	3.67	0.65	3.85	0.61	3.79	0.65	3.54	0.93	1.383
24.พนักงานบริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการ ใหม่ๆ	3.25	1.14	3.59	0.96	3.67	0.92	3.29	1.00	1.452
25.พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับ ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.50	1.09	3.56	0.79	3.64	0.86	3.42	0.99	0.412
รวม	3.44	0.64	3.74	0.59	3.75	0.57	3.42	0.71	2.760*
รวมทั้งหมด	3.41	0.76	3.70	0.56	3.78	0.59	3.49	0.67	2.237

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 2.60$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 3.78$

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างานที่มีอายุงานต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความมั่นใจ หัวหน้างานที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความรับผิดชอบ หัวหน้างานที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่สามารถสนองคำร้องขอของท่าน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด
 2. พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันเวลาที่
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา หัวหน้างานที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานบริการเอาใจใส่ท่านโดยเฉพาะ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย
 2. พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
 3. พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของหัวหน้างานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด หัวหน้างานที่มีอายุงาน 16-20 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันทั่วทั้งที่ หัวหน้างานที่มีอายุงาน 16-20 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่สามารถสนองคำร้องขอของท่าน หัวหน้างานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 10-15 ปี และ 16-20 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

หัวหน้างานที่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 16-20 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 10-15 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย หัวหน้างานที่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 16-20 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 01 และแตกต่างกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 10-15 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. พนักงานบริการเอาใจใส่ท่านโดยเฉพาะ หัวหน้างานที่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 16-20 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 10-15 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ หัวหน้างานที่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 10-15 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 16-20 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ หัวหน้างานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 10-15 ปี และ 16-20 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับหัวหน้างานที่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า อนุปริญญา		อนุปริญญา -ปริญญา ตรี		ปริญญาโท		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการบริการ							
1.พนักงานบริการมีความสุภาพเรียบร้อย	3.54	0.88	3.69	0.78	3.86	1.06	0.780
2.บริษัทบริการมีวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	3.50	0.83	3.33	0.94	3.71	1.19	1.443
3.บริษัทบริการมีอุปกรณ์ทันสมัย	3.42	0.83	3.23	1.01	3.43	1.17	0.576
รวม	3.49	0.79	3.42	0.83	3.67	1.04	0.745
ด้านความน่าเชื่อถือ							
4.พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน	3.67	0.82	3.86	0.82	3.95	1.02	0.709
5.เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหานั้น	3.58	0.88	3.71	0.79	3.90	0.94	0.854
6.พนักงานบริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก	3.42	0.72	3.43	0.81	3.67	0.96	0.756
7.พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้	3.75	0.85	3.80	0.79	3.81	0.87	0.038
8.พนักงานบริการไม่มีประวัติผิดพลาดในการให้บริการ	3.50	0.88	3.46	0.82	3.62	0.87	0.303
รวม	3.58	0.65	3.65	0.65	3.79	0.82	0.552
ด้านความรับผิดชอบ							
9.พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด	3.58	0.65	3.76	0.79	4.00	0.71	1.718
10.พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันที	3.75	0.79	3.80	0.85	3.95	0.87	0.371
11.พนักงานบริการมีความเต็มใจจะช่วยเหลือท่าน	3.75	0.79	3.81	0.76	3.71	0.78	0.150
12.พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่สามารถสนองคำร้องขอของท่าน	3.71	0.81	3.63	0.87	3.57	0.87	0.144
รวม	3.70	0.64	3.75	0.68	3.81	0.67	0.155
ด้านความมั่นใจ							
13.พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน	3.83	0.76	3.56	0.84	3.71	0.90	1.148
14.ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ	3.79	0.78	3.61	0.89	3.62	1.02	0.395
15.พนักงานบริการมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอ	3.75	0.85	3.46	0.90	3.33	1.11	1.282
16.พนักงานบริการมีความรู้ที่จะตอบคำถามท่าน	3.50	0.93	3.47	1.01	3.48	0.93	0.007
รวม	3.72	0.73	3.53	0.75	3.54	0.91	0.601

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า อนุปริญญา		อนุปริญญา -ปริญญาตรี		ปริญญาโท		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา							
17.พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ	3.33	0.70	3.83	0.80	3.90	0.83	4.186*
18.จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทุกราย	3.17	0.64	3.68	0.89	3.52	0.98	3.358*
19.พนักงานบริการเอาใจใส่ท่าน โดยเฉพาะ	3.54	0.78	3.42	0.89	3.33	0.97	0.324
20.พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการ เป็นสำคัญ	3.50	0.93	3.59	0.76	3.43	0.87	0.408
21.พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจง ของผู้รับบริการ	3.50	0.78	3.58	0.81	3.76	1.14	0.551
22.พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ทุกคน	3.54	0.78	3.70	0.73	3.76	0.77	0.567
23.พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน	3.63	0.88	3.65	0.70	3.95	0.97	1.429
24.พนักงานบริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ	3.58	0.93	3.34	0.97	3.76	1.09	1.815
25.พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับฝ่าย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.38	0.97	3.45	0.90	3.95	0.81	2.994
รวม	3.46	0.66	3.58	0.64	3.71	0.74	0.783
รวมทั้งหมด	3.59	0.63	3.59	0.63	3.70	0.70	0.289

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความมั่นใจ หัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา หัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ
 2. จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของหัวหน้างานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ หัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความคิดเห็นแตกต่างกับหัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา-ปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับหัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย หัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความคิดเห็นแตกต่างกับหัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา-ปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05