

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 และ 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชนผู้รับบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำนวน 387 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD. ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน การเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม

F แทน การเปรียบเทียบตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป

\* แทน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงาน

### การขนส่งทาง น้ำที่ 2

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2

ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	387	100.0
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	230	59.4
หญิง	157	40.6
<b>2. อายุ</b>		
ไม่เกิน 25 ปี	32	8.3
25 - 40 ปี	167	43.1
41 - 55 ปี	132	34.1
56 ปี ขึ้นไป	56	14.5
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา	81	20.9
มัธยมศึกษา/ปวช.	159	41.1
อนุปริญญา/ปวศ.	64	16.5
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	83	21.5

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	387	100.0
<b>4. อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	59	15.2
เกษตรกร	71	18.4
ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	138	35.7
พนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป	119	30.7
<b>5. สถานภาพสมรส</b>		
โสด	127	32.8
สมรส	218	56.3
หย่า/หม้าย	42	10.9
<b>6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	53	13.7
10,000 - 20,000 บาท	164	42.4
20,001 - 40,000 บาท	139	35.9
40,001 บาทขึ้นไป	31	8.0
<b>7. ประเภทของการใช้บริการ</b>		
ขออนุญาตทำสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ	35	9.0
จดทะเบียนเรือ/ตรวจเรือ	35	9.0
ต่อทะเบียนเรือ	142	36.7
ทดสอบความรู้	19	5.0
การระวางชี้แนวเขตที่ดิน	156	40.3

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	387	100.0
<b>8. สาขาที่มารับบริการ</b>		
อยุธยา	174	45.0
นนทบุรี	175	45.2
สุพรรณบุรี	23	5.9
ลพบุรี	15	3.9

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 อายุระหว่าง 25-40 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 ระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 สถานภาพสมรส จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 ประเภทของการใช้บริการคือการระวางชี้แนวเขตที่ดิน จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 และสาขาที่มารับบริการคือสาขานนทบุรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2

**ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงาน  
การขนส่งทางน้ำที่ 2**

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 3 – 7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 โดยภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.87	.55	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.34	.59	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.06	.47	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	3.76	.56	มาก
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.01</b>	<b>.45</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 3 แสดงว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = .45) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีแผนพับให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ	3.75	.72	มาก
2. การให้บริการข่าวสาร รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	3.93	.65	มาก
3. การขอสำเนาข้อมูลต่าง ๆ มีความสะดวก	3.99	.63	มาก
4. มีผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน	3.84	.72	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.87</b>	<b>.55</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4 แสดงว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = .55) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.39	.63	มาก
2. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.33	.74	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความรู้ความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการได้ดี	4.36	.68	มาก
4. เจ้าหน้าที่ติดตามงาน และให้บริการจนครบ กระบวนการของการบริการ	4.35	.69	มาก
5. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.29	.71	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.34	.69	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>.59</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 5 แสดงว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = .59) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีป้ายหรือบอร์ดแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.10	.61	มาก
2. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความทันสมัยสามารถให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว	3.98	.61	มาก
3. แบบฟอร์มต่าง ๆ มากเพียงพอและง่ายต่อการกรอกข้อมูล	4.02	.63	มาก
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	4.07	.56	มาก
5. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.11	.59	มาก
6. มีความรวดเร็วทุกขั้นตอนในการให้บริการ	4.12	.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>.47</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 6 แสดงว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =4.06, S.D. = .47) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ



ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สำนักงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.80	.67	มาก
2. มีพื้นที่ใช้สอยของสำนักงานเพียงพอ	3.64	.73	มาก
3. ความสะอาด และความเพียงพอของห้องน้ำเหมาะสม	3.68	.75	มาก
4. ที่จอดรถ เพียงพอ	3.71	.71	มาก
5. การจัดแสงสว่างในอาคารเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ	3.97	.57	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>.56</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 7 แสดงว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = .56) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
สำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน รายละเอียดแสดงในตาราง 8 – 33 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 แตกต่างกัน

ตาราง 8 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
สำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามเพศ

ระดับความคิดเห็นของประชาชน	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 230)		หญิง (n = 157)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.93	0.50	3.79	0.61	2.472	<b>.022*</b>
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.41	0.56	4.2	0.62	3.093	.179
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.13	0.46	3.96	0.47	3.417	.573
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ สถานที่	3.84	0.53	3.62	0.57	3.853	.301
โดยรวม	4.08	0.42	3.90	0.48	3.763	<b>.039*</b>

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  แสดงว่าประชาชนที่มารับ

บริการที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มารับบริการที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน

ตาราง 9 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามอายุ

ระดับความคิดเห็นของประชาชน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.240	3	.413	1.360	.255
	ภายในกลุ่ม	116.429	383	.304		
	รวม	117.669	386			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.118	3	.373	1.057	.367
	ภายในกลุ่ม	135.025	383	.353		
	รวม	136.143	386			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.451	3	.150	.666	.573
	ภายในกลุ่ม	86.391	383	.226		
	รวม	86.842	386			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.857	3	.952	3.063	<b>.028*</b>
	ภายในกลุ่ม	119.051	383	.311		
	รวม	121.907	386			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.544	3	.181	.865	.459
	ภายในกลุ่ม	80.303	383	.210		
	รวม	80.848	386			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  แสดงว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. ได้ผลลัพธ์ ดังตาราง 10

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	ไม่เกิน 25 ปี	25 - 40 ปี	41 - 55 ปี	50 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 25 ปี		.2583*	.3309*	
25 - 40 ปี				
41 - 55 ปี				
56 ปีขึ้นไป				

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากกว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุระหว่าง 25-40 ปี (.2583) และประชาชนที่มีอายุระหว่าง 41-55 ปี (.3309)

ตาราง 11 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับความคิดเห็นของประชาชน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4.794	3	1.598	5.422	<b>.001*</b>
	ภายในกลุ่ม	112.874	383	.295		
	รวม	117.669	386			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	11.507	3	3.836	11.786	<b>.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	124.637	383	.325		
	รวม	136.143	386			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.665	3	.555	2.496	.059
	ภายในกลุ่ม	85.176	383	.222		
	รวม	86.842	386			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.890	3	.630	2.011	.112
	ภายในกลุ่ม	120.017	383	.313		
	รวม	121.907	386			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.944	3	1.315	6.547	<b>.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	76.904	383	.201		
	รวม	80.848	386			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  แสดงว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน

มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. ได้ผลลัพธ์ ดังตาราง 12

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
ประถมศึกษา				
มัธยมศึกษา/ปวช.	.2046*			
อนุปริญญา/ปวส.	.3132*			
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	.2939*			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ ประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษา/ปวช. (.2046) อนุปริญญา/ปวส. (.3132) และปริญญาตรีหรือสูงกว่า (.2939) มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่  
ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
ประถมศึกษา				
มัธยมศึกษา/ปวช.	.4447*			
อนุปริญญา/ปวส.	.3470*			
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	.4134*			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานใน  
ในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนที่มารับบริการที่มี  
ระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษา/ปวช. (.4447) อนุปริญญา/ปวส. (.3470) และปริญญาตรีหรือ  
สูงกว่า (.4134) มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากกว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับ  
การศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา

ตาราง 14 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามอาชีพ

ระดับความคิดเห็นของประชาชน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4.033	3	1.344	4.531	<b>.004*</b>
	ภายในกลุ่ม	113.636	383	.297		
	รวม	117.669	386			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.670	3	1.890	5.548	<b>.001*</b>
	ภายในกลุ่ม	130.473	383	.341		
	รวม	136.143	386			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.814	3	1.605	7.492	<b>.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	82.028	383	.214		
	รวม	86.842	386			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3.046	3	1.015	3.271	<b>.021*</b>
	ภายในกลุ่ม	118.861	383	.310		
	รวม	121.907	386			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.651	3	1.217	6.038	<b>.001*</b>
	ภายในกลุ่ม	77.197	383	.202		
	รวม	80.848	386			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  แสดงว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ แตกต่างกันทุกด้าน คือด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้าน



ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. ได้ผลลัพธ์ ดังตาราง 15 – 18

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	พนักงาน บริษัท/รับจ้าง ทั่วไป
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		.2714*	.1789*	.3032*
เกษตรกร				
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย				
พนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป				

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพ เกษตรกร (.2714) อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (.1789) และอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป (.3032)

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่  
ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	พนักงาน บริษัท/รับจ้าง ทั่วไป
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ				.3546*
เกษตรกร				.1752*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป				.2120*

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานใน  
สังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพ  
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (.3546) อาชีพเกษตรกร (.1752) อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/  
ค้าขาย (.2120) มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพ  
พนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	พนักงาน บริษัท/รับจ้าง ทั่วไป
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		.3032*	2330*	.3373*
เกษตรกร				
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย				
พนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป				

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร (.3032) อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (.2330) และอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป (.3373)

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้าน  
สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	พนักงาน บริษัท/รับจ้าง ทั่วไป
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		.3001*	.2076*	
เกษตรกร				
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย				
พนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป				

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานใน  
สังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ประชาชนที่มารับ  
บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากกว่า  
ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร (.3001) และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
(.2076)

ตาราง 19 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความคิดเห็นของประชาชน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.597	2	.299	.980	.376
	ภายในกลุ่ม	117.071	384	.305		
	รวม	117.669	386			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.127	2	.564	1.603	.203
	ภายในกลุ่ม	135.016	384	.352		
	รวม	136.143	386			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.257	2	.628	2.820	.061
	ภายในกลุ่ม	85.585	384	.223		
	รวม	86.842	386			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.020	2	1.010	3.235	<b>.040*</b>
	ภายในกลุ่ม	119.887	384	.312		
	รวม	121.907	386			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.006	2	.503	2.419	.090
	ภายในกลุ่ม	79.842	384	.208		
	รวม	80.848	386			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  แสดงว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีสถานภาพการสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนประชาชนที่มารับบริการที่มีสถานภาพการสมรส ต่างกัน มีระดับความ

คิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. ได้ผลลัพธ์ดังตาราง 20

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย
โสด		.1531*	
สมรส			
หย่า/หม้าย			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ประชาชนที่มารับบริการที่มีสถานภาพโสด มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากกว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีสถานภาพสมรส (.1531)

ตาราง 21 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความคิดเห็นของประชาชน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	7.687	3	2.562	8.923	<b>.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	109.982	383	.287		
	รวม	117.669	386			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	16.193	3	5.398	17.234	<b>.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	119.951	383	.313		
	รวม	136.143	386			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.752	3	.917	4.178	<b>.006*</b>
	ภายในกลุ่ม	84.090	383	.220		
	รวม	86.842	386			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.623	3	.874	2.808	<b>.039*</b>
	ภายในกลุ่ม	119.284	383	.311		
	รวม	121.907	386			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.066	3	2.022	10.356	<b>.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	74.782	383	.195		
	รวม	80.848	386			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  แสดงว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. ได้ผลลัพธ์ ดังตาราง 22 – 25

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท				
10,000 - 20,000 บาท				
20,001 - 40,000 บาท	.2863*	.1344*		
40,001 บาทขึ้นไป	.5688*	.4168*	.2824*	

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานใน  
สังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ 1) ประชาชนที่มารับบริการที่มี  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า  
ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท (.2863) ประชาชนที่มีรายได้  
เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท (.1344) และ 2) ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ  
เดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการ  
ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท (.5688) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 –  
20,000 บาท (.4168) และประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท (.2824)



ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่  
ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท				
10,000 - 20,000 บาท	.3435*			
20,001 - 40,000 บาท	.5648*	.2214*		
40,001 บาทขึ้นไป	.7327*	.3892*		

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน  
ในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 1) ประชาชนที่มารับบริการที่มี  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า  
ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท (.3435) 2) ประชาชนที่มารับ  
บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า  
ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท (.5648) และรายได้เฉลี่ยต่อ  
เดือน 10,000 - 20,000 บาท (.2214) และ 3) ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มี  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท (.7327) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท  
(.3892)

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านขั้นตอนการ  
ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท				
10,000 - 20,000 บาท	.1668*			
20,001 - 40,000 บาท	.1937*			
40,001 บาทขึ้นไป	.3618*	.1951*		

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานใน  
สังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ 1) ประชาชนที่มารับบริการที่มี  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท (.1668) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท  
(.1937) มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ  
เดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 2) ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท  
ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ  
เดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท (.3618) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท (.1951)

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท				
10,000 - 20,000 บาท	.1787*			
20,001 - 40,000 บาท	.2270*			
40,001 บาทขึ้นไป	.3194*			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท (.1787) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท (.2270) และประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป (.3194) มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

ตาราง 26 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ

ระดับความคิดเห็นของประชาชน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	5.335	4	1.334	4.535	<b>.001*</b>
	ภายในกลุ่ม	112.334	382	.294		
	รวม	117.669	386			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.066	4	2.016	6.014	<b>.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	128.078	382	.335		
	รวม	136.143	386			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.272	4	.568	2.566	<b>.038*</b>
	ภายในกลุ่ม	84.569	382	.221		
	รวม	86.842	386			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.763	4	.691	2.215	.067
	ภายในกลุ่ม	119.144	382	.312		
	รวม	121.907	386			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.023	4	1.006	5.001	<b>.001*</b>
	ภายในกลุ่ม	76.824	382	.201		
	รวม	80.848	386			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  แสดงว่าประชาชนที่มารับบริการตามประเภทของการใช้บริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มารับบริการตามประเภทของการใช้บริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. ได้ผลลัพธ์ ดังตาราง 27 - 29

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ

ประเภทของการใช้บริการ	ขออนุญาต ทำสิ่งล่วงล้ำ ลำน้ำ	จดทะเบียน เรือ/ตรวจ เรือ	ต่อ ทะเบียน เรือ	ทดสอบ ความรู้	การระวางซี แนวนเขต ที่ดิน
ขออนุญาตทำสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ					
จดทะเบียนเรือ/ตรวจเรือ					
ต่อทะเบียนเรือ	.2710*	.2710*			
ทดสอบความรู้	.4038*	.4038*			
การระวางซีแนวนเขตที่ดิน	.3050*	.3050*			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ 1) ประชาชนที่มารับบริการประเภทของการใช้บริการต่อทะเบียนเรือ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการประเภทขออนุญาตทำสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ (.2710) ประเภทจดทะเบียนเรือ/ตรวจเรือ (.2710) 2) ประชาชนที่มารับบริการประเภทของการใช้บริการทดสอบความรู้ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการประเภทขออนุญาตทำสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ (.4038) ประเภทจดทะเบียนเรือ/ตรวจเรือ (.4038) และ 3) ประชาชนที่มารับบริการประเภทของการใช้บริการการระวางซีแนวนเขตที่ดิน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการประเภทขออนุญาตทำสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ (.3050) และประเภทจดทะเบียนเรือ /ตรวจเรือ (.3050)

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้าน  
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ

ประเภทของการใช้บริการ	ขออนุญาต ทำสิ่งล่วงล้ำ ลำน้ำ	จดทะเบียน เรือ/ตรวจ เรือ	ต่อ ทะเบียน เรือ	ทดสอบ ความรู้	การระวาง ซีแนว เขตที่ดิน
ขออนุญาตทำสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ					
จดทะเบียนเรือ/ตรวจเรือ					
ต่อทะเบียนเรือ	.3809*	.3856*			
ทดสอบความรู้					
การระวางซีแนวเขตที่ดิน	.3653*	.3700*			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานใน  
สังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 1) ประชาชนที่มารับบริการ  
ประเภทของการใช้บริการต่อทะเบียนเรือ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชน  
ที่มารับบริการประเภทขออนุญาตทำสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ (.3809) ประเภทจดทะเบียนเรือ/ตรวจเรือ  
(.3856) และ 2) ประชาชนที่มารับบริการประเภทของการใช้บริการการระวางซีแนวเขตที่ดิน มีระดับ  
ความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการประเภทขออนุญาตทำสิ่งล่วงล้ำลำ  
น้ำ (.3653) ประเภทจดทะเบียนเรือ/ตรวจเรือ (.3700)

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ

ประเภทของการใช้บริการ	ขออนุญาต ทำสิ่งล่วงล้ำ ลำน้ำ	จดทะเบียน เรือ/ตรวจ เรือ	ต่อ ทะเบียน เรือ	ทดสอบ ความรู้	การระวางซี แนวจด ที่ดิน
ขออนุญาตทำสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ					
จดทะเบียนเรือ/ตรวจเรือ					
ต่อทะเบียนเรือ		.2073*			
ทดสอบความรู้		.2697*			
การระวางซีแนวจดที่ดิน		.2578*			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานใน  
สังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มารับบริการประเภท  
ของการใช้บริการต่อทะเบียนเรือ (.2073) ประเภททดสอบความรู้ (.2697) ประเภทการระวางซีแน  
วจดที่ดิน (.2578) มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการประเภท  
ขออนุญาตทำสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ

ตาราง 30 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามสาขาที่มารับบริการ

ระดับความคิดเห็นของประชาชน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.504	3	.501	1.653	.177
	ภายในกลุ่ม	116.164	383	.303		
	รวม	117.669	386			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.271	3	1.424	4.135	<b>.007*</b>
	ภายในกลุ่ม	131.872	383	.344		
	รวม	136.143	386			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.286	3	1.429	6.628	<b>.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	82.556	383	.216		
	รวม	86.842	386			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	9.953	3	3.318	11.350	<b>.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	111.954	383	.292		
	รวม	121.907	386			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.568	3	1.189	5.895	<b>.001*</b>
	ภายในกลุ่ม	77.280	383	.202		
	รวม	80.848	386			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  แสดงว่าประชาชนที่มารับบริการสาขาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการสาขาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มารับบริการที่สาขาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. ได้ผลลัพธ์ ดังตาราง 31 - 33

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามสาขาที่มารับบริการ

สาขาที่มารับบริการ	อยุธยา	นนทบุรี	สุพรรณบุรี	ลพบุรี
อยุธยา		.1253*	.4093*	
นนทบุรี			.2840*	
สุพรรณบุรี				
ลพบุรี				

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 1) ประชาชนที่มารับบริการที่สาขาอยุธยา มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการที่สาขานนทบุรี(.1253) สาขาสุพรรณบุรี (.4093) และ 2) ประชาชนที่มารับบริการที่สาขานนทบุรี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการที่สาขาสุพรรณบุรี (.2840)

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสาขาที่มารับบริการ

สาขาที่มารับบริการ	อยุธยา	นนทบุรี	สุพรรณบุรี	ลพบุรี
อยุธยา		.1209*	.3508*	.3663*
นนทบุรี			.2299*	
สุพรรณบุรี				
ลพบุรี				

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ 1) ประชาชนที่มารับบริการที่สาขาอยุธยา มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการที่สาขานนทบุรี (.1209) สาขาสุพรรณบุรี(.3508) สาขาลพบุรี (.3663) และ 2) ประชาชนที่มารับบริการที่สาขานนทบุรี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการที่สาขาสุพรรณบุรี (.2299)

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามสาขาที่มารับบริการ

สาขาที่มารับบริการ	อยุธยา	นนทบุรี	สุพรรณบุรี	ลพบุรี
อยุธยา			.2396*	.8216*
นนทบุรี				.7288*
สุพรรณบุรี				.5820*
ลพบุรี				

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ 1) ประชาชนที่มารับบริการที่สาขาอยุธยา มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการที่สาขาสุพรรณบุรี (.2396) สาขาลพบุรี (.8216) และ 2) ประชาชนที่มารับบริการที่สาขานนนทบุรี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการที่สาขาลพบุรี (.7288) และ 3) ประชาชนที่มารับบริการที่สาขาสุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการที่สาขาลพบุรี (.5820)

**ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานในสังกัด  
สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2**

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงาน  
ในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 แสดงในตาราง 34

ตาราง 34 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัด  
สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>		
1. ควรมีป้ายแสดงเส้นทางบอกสถานที่ทำการ	6	9.2
2. ควรจัดทำเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลให้มากขึ้น	4	6.2
3. ต้อนรับดี พุดจาไพเราะ	5	7.7
4. ได้รับความร่วมมืออย่างดี ในการติดต่อสอบถาม	4	6.2
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</b>		
1. ควรแต่งกายให้มีสีสันบ้าง	4	6.2
2. ควรมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ผู้ที่มาติดต่องานให้มากขึ้น	2	3.1
3. ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม	1	1.5
4. เจ้าหน้าที่ควรที่จะยิ้มบาง ไม่ควรเครียดเกินไป	2	3.1
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานคืออยู่แล้ว	8	12.3
6. ต้องการให้เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในวัน เสาร์-อาทิตย์	4	6.2
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>		
1. มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่เสียเวลามาก	5	7.7
2. ดี สะดวก รวดเร็ว มีการแสดงขั้นตอนชัดเจน	8	12.3
3. ควรมีบัตรคิว	3	4.6
4. ให้บริการได้รวดเร็ว เป็นที่พึงพอใจ	4	6.2
5. บ้างครั้งล่าช้า เกียกกันทำงาน	1	1.5

ตาราง 34 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่</b>		
1. ควรมีเก้าอี้รับแขกในช่วงที่รอเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม	1	1.5
2. ห้องน้ำควรมีมากกว่านี้สำหรับผู้มาติดต่อ	1	1.5
3. สถานที่ทำการควรจะใหญ่โตกว่านี้	1	1.5
4. ที่จอดรถมีน้อยไป	1	1.5

ตาราง 34 แสดงว่า ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยส่วนใหญ่ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานคืออยู่แล้ว ควรแต่งกายให้มีสีสันบ้าง ต้องการให้เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานวันเสาร์-อาทิตย์ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ผู้ที่มาติดต่อกงานให้มากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรที่จะยิ้มบ้าง ไม่ควรเครียดเกินไป ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ดี สะดวกรวดเร็ว มีการแสดงขั้นตอนชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่เสียเวลามากในการให้บริการ ได้รวดเร็ว เป็นที่พึงพอใจ ควรมีบัตรคิว บางครั้งล่าช้า เกี่ยงกันทำงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีป้ายแสดงเส้นทางบอกสถานที่ทำการ ต้อนรับดี พุดจาไพเราะ ได้รับความร่วมมืออย่างดี ในการติดต่อสอบถาม ควรจัดทำเอกสารแผ่นพับ แนะนำข้อมูลให้มากขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ควรมีเก้าอี้รับแขกในช่วงที่รอเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ห้องน้ำควรมีมากกว่านี้สำหรับผู้มาติดต่อ สถานที่ทำการควรใหญ่โตกว่านี้ และที่จอดรถมีน้อยไป