

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง ประกอบคำอธิบายแบ่งเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น

$S.D.$  แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$t$  แทน ค่าสถิติทดสอบ t-test

$F$  แทน ค่าสถิติทดสอบ F-test

$*$  แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

#### 1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล บางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล  
บางเสด็จ

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.0
1. เพศ		
ชาย	218	54.5
หญิง	182	45.5
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	21	5.2
20 - 30 ปี	37	9.2
31 - 40 ปี	98	24.5
41 - 50 ปี	156	39.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	63	15.8
61 ปีขึ้นไป	25	6.3
3. สถานภาพสมรส		
โสด	92	23.0
สมรส	275	68.8
หม้าย/หย่าร้าง	33	8.2
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	93	23.2
มัธยมศึกษาตอนต้น	97	24.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	84	21.0
อนุปริญญา/ปวส.	47	11.8
ปริญญาตรีขึ้นไป	79	19.8
5. อาชีพ		
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	8.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	52	13.0
ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	59	14.8
ค้าขาย/อิสระ	68	17.0
นักเรียน/นักศึกษา	9	2.2
รับจ้างทั่วไป	24	6.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.0
5. (ต่อ)		
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบ้านอายุ	28	7.0
เกษตรกร/ประมง	128	32.0
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	58	14.5
5,000 - 10,000 บาท	128	32.0
10,001 - 20,000 บาท	107	26.8
20,001 - 30,000 บาท	98	24.5
30,001 บาทขึ้นไป	9	2.2

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เรื่องที่ขอรับบริการ ความถี่ในการมารับบริการ ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระยะเวลาระหว่างการขอรับบริการ และวิธีการเดินทางมารับบริการ แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลบางเสด็จ

ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.0
1. เรื่องที่ขอรับบริการ		
การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	84	21.0
การขอสำเนาข้อมูลข่าวสารทางราชการ (ที่สามารถเปิดเผยได้)	36	9.0
การขอความช่วยเหลือในด้านสาธารณูปโภค/สาธารณภัย	92	23.0
การขอหนังสือรับรองบุคคล	32	8.0
การชำระภาษีบำรุงท้องถิ่น/ภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย/ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต	136	34.0
อื่น ๆ	20	5.0
2. ความถี่ในการมารับบริการ		
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	245	61.2
1 - 2 ครั้ง/เดือน	111	27.8
3 - 4 ครั้ง/เดือน	44	11.0
3. ช่วงเวลาที่มารับบริการ		
8.30 - 10.00 น.	123	30.8
10.01 - 12.00 น.	148	37.0
13.00 - 15.00 น.	67	16.8
15.01 - 16.30 น.	62	15.4
4. ระยะเวลาระหว่างการขอรับบริการ		
ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง	196	49.0
1 - 2 ชั่วโมง	190	47.5
3 ชั่วโมงขึ้นไป	14	3.5
5. วิธีการเดินทางมารับบริการ		
รถยนต์ส่วนตัว	108	27.0
รถจักรยานยนต์ส่วนตัว	224	56.0
รถโดยสารประจำทาง	36	9.0
รถยนต์/รถจักรยานยนต์รับจ้าง	32	8.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีเรื่องที่ยอมรับบริการ คือ การชำระภาษีบำรุงท้องถิ่น/ภาษีโรงเรียนและที่ดิน/ภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต จำนวน 136 คิดเป็นร้อยละ 34.0 ความถี่ในการมารับบริการ น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 10.01 - 12.00 น. จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ระยะเวลาระหว่างการขอรับบริการ ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 วิธีการเดินทางมารับบริการ จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56

### **3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร แสดงดังตาราง 3 - 7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	2.92	0.96	ปานกลาง
2. การจัดลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบ	2.79	1.00	ปานกลาง
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	2.71	0.85	ปานกลาง
4. การให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง คือ ผู้มาก่อนได้รับการให้บริการก่อนตามลำดับ	2.81	0.90	ปานกลาง
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.36	0.95	ปานกลาง
6. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.52	0.99	มาก
7. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.56	0.92	มาก
โดยรวม	3.10	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า โดยรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ , *S.D.* = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.56$ ) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.52$ ) และน้อยที่สุดในข้อ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 2.71$ )

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.42	0.91	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.78	0.75	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.52	0.99	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ	3.56	0.92	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.73	0.95	มาก
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	3.74	0.90	มาก
7. จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน	3.77	0.95	มาก
8. ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ	3.52	1.01	มาก
9. การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ	3.24	0.95	ปานกลาง
10. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.35	0.84	ปานกลาง
โดยรวม	3.56	0.73	มาก

จากตาราง 4 พบว่า โดยรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ,  $S.D. = 0.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.78$ ) รองลงมา คือ จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน ( $\bar{X} = 3.77$ ) และน้อยที่สุดในข้อ การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ ( $\bar{X} = 3.24$ )

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ	3.84	0.80	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	3.69	0.77	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	3.67	0.75	มาก
4. ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกาและน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	3.71	0.74	มาก
5. คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	3.74	0.74	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	3.53	0.91	มาก
7. แบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการและความเพียงพอขอแบบฟอร์มคำร้องขอต่อผู้มารับบริการ	3.42	0.94	มาก
โดยรวม	3.66	0.50	มาก

จากตาราง 5 พบว่า โดยรวม และเป็นรายชื่อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ,  $S.D. = 0.50$  และ  $\bar{X}$  อยู่ระหว่าง 3.84 - 3.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.84$ ) รองลงมา คือ คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.74$ ) และน้อยที่สุดในข้อ แบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการและความเพียงพอขอแบบฟอร์มคำร้องขอต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.42$ )

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร

ด้านข้อมูลข่าวสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสารในการนำเสนอกับผู้รับบริการ	3.81	0.75	มาก
2. สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้เผยแพร่เพื่อให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ	3.67	0.70	มาก
3. ความรวดเร็วของการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร	3.67	0.73	มาก
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านผู้นำชุมชน	3.58	0.75	มาก
5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต	3.56	0.79	มาก
โดยรวม	3.66	0.57	มาก

จากตาราง 6 พบว่า โดยรวม และเป็นรายชื่อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ,  $S.D. = 0.57$  และ  $\bar{X}$  อยู่ระหว่าง 3.84 - 3.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสารในการนำเสนอกับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.81$ ) รองลงมา คือ สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้เผยแพร่เพื่อให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.67$ ) และ ความรวดเร็วของการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 3.67$ ) น้อยที่สุดในข้อ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.56$ )

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ โดยรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.10	0.58	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	3.56	0.73	มาก
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.66	0.50	มาก
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.66	0.57	มาก
โดยรวม	3.49	0.38	มาก

จากตาราง 7 พบว่า โดยรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.49$ ,  $S.D. = 0.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.66$ ) รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 3.66$ ) และน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.10$ )

#### 4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีสมมติฐานทางทฤษฎี และผลการเปรียบเทียบ แสดงดังตาราง 8 - 16

$H_0$  : ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ แตกต่างกัน

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ  
จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย n = 218		หญิง n = 182			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.13	0.57	3.06	0.59	1.183	.237
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	3.59	0.71	3.53	0.75	.746	.456
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.65	0.47	3.67	0.54	-.405	.686
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.65	0.59	3.66	0.56	-.122	.903
โดยรวม	3.50	0.37	3.48	0.39	.629	.530

จากตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จจำแนกตาม เพศ ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .530 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้านมีค่า Sig. มากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ  
จำแนกตาม อายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.15	5	0.23	0.69	0.63
	ภายในกลุ่ม	131.15	394	0.33		
	รวม	132.30	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.90	5	1.38	2.66	0.02*
	ภายในกลุ่ม	204.75	394	0.52		
	รวม	211.65	399			
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.18	5	0.24	0.95	0.45
	ภายในกลุ่ม	97.78	394	0.25		
	รวม	98.96	399			
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.86	5	0.17	0.52	0.76
	ภายในกลุ่ม	130.75	394	0.33		
	รวม	131.61	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.97	5	0.19	1.36	0.24
	ภายในกลุ่ม	56.20	394	0.14		
	รวม	57.17	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามอายุ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.24 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 3 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน แต่มี 1 ด้านมีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกันไป เพื่อให้ทราบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตาม อายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี			.5571*	.4261*	.4778*	
2. 20 - 30 ปี			.2931*			
3. 31 - 40 ปี						
4. 41 - 50 ปี						
5. 51 - 60 ปี						
6. 61 ขึ้นไป						

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 10 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตาม อายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 31 - 40 ปี (.5571) 41 - 50 ปี (.4261) และ 51 - 60 ปี (.4778) และ 2) ประชาชนที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 31 - 40 ปี (.2931)

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ  
จำแนกตาม สถานภาพสมรส

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.70	2	0.85	2.59	0.08
	ภายในกลุ่ม	130.60	397	0.33		
	รวม	132.30	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.03	2	0.01	0.03	0.97
	ภายในกลุ่ม	211.62	397	0.53		
	รวม	211.65	399			
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.11	2	0.06	0.22	0.80
	ภายในกลุ่ม	98.85	397	0.25		
	รวม	98.96	399			
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.13	2	0.06	0.19	0.82
	ภายในกลุ่ม	131.48	397	0.33		
	รวม	131.61	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.25	2	0.13	0.88	0.41
	ภายในกลุ่ม	56.91	397	0.14		
	รวม	57.17	399			

จากตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และเป็นรายด้านค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.41 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร แสดงว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.17	4	0.29	0.88	0.48
	ภายในกลุ่ม	131.13	395	0.33		
	รวม	132.30	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.45	4	0.36	0.68	0.61
	ภายในกลุ่ม	210.20	395	0.53		
	รวม	211.65	399			
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.67	4	0.17	0.68	0.61
	ภายในกลุ่ม	98.28	395	0.25		
	รวม	98.96	399			
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	6.50	4	1.62	5.13	0.00*
	ภายในกลุ่ม	125.11	395	0.32		
	รวม	131.61	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.01	4	0.25	1.78	0.13
	ภายในกลุ่ม	56.15	395	0.14		
	รวม	57.17	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.13 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 3 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน แต่มี 1 ด้านมีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร แสดงว่า

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร คู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
1. ประถมศึกษา					.2689*
2. มัธยมศึกษาตอนต้น					.2299*
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.					.2769*
4. อนุปริญญา/ปวส.		.2061*			.4360*
5. ปริญญาตรีขึ้นไป					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร มากกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (.2689) 2) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร มากกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (.2299) 3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร มากกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

(.2769) และ 4) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร มากกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (.2061) และปริญญาตรีขึ้นไป (.4360)

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ  
จำแนกตาม อาชีพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.63	7	0.38	1.14	0.34
	ภายในกลุ่ม	129.67	392	0.33		
	รวม	132.30	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.51	7	0.79	1.50	0.17
	ภายในกลุ่ม	206.14	392	0.53		
	รวม	211.65	399			
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.51	7	0.22	0.87	0.53
	ภายในกลุ่ม	97.45	392	0.25		
	รวม	98.96	399			
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.21	7	0.46	1.40	0.20
	ภายในกลุ่ม	128.40	392	0.33		
	รวม	131.61	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.89	7	0.27	1.92	0.07
	ภายในกลุ่ม	55.27	392	0.14		
	รวม	57.17	399			

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามอาชีพ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.07 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.32	4	0.08	0.24	0.92
	ภายในกลุ่ม	131.99	395	0.33		
	รวม	132.30	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.83	4	0.21	0.39	0.82
	ภายในกลุ่ม	210.82	395	0.53		
	รวม	211.65	399			
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.82	4	0.46	1.85	0.12
	ภายในกลุ่ม	97.14	395	0.25		
	รวม	98.96	399			
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.34	4	0.83	2.57	0.04*
	ภายในกลุ่ม	128.27	395	0.32		
	รวม	131.61	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.00	4	0.25	1.75	0.14
	ภายในกลุ่ม	56.17	395	0.14		
	รวม	57.17	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.14 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 3 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้าน

สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน แต่มี 1 ด้านมีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร ใกล้เคียงที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 5,000 บาท					
2. 5,000 - 10,000 บาท					
3. 10,001 - 20,000 บาท					
4. 20,001 - 30,000 บาท	.2251*	.2149*			
5. 30,001 บาทขึ้นไป					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จมากกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท (.2251) และ 5,000 - 10,000 บาท (.2149)

## 5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตาม ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีสมมติฐานทางการวิจัย และผลการเปรียบเทียบ แสดงดังตาราง 17 - 23

$H_0$  : ประชาชนที่มีข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ประชาชนที่มีข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จแตกต่างกัน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ  
จำแนกตาม เรื่องที่ขอรับบริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.59	5	0.72	2.20	0.05*
	ภายในกลุ่ม	128.71	394	0.33		
	รวม	132.30	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.34	5	1.27	2.43	0.03*
	ภายในกลุ่ม	205.31	394	0.52		
	รวม	211.65	399			
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.21	5	0.24	0.98	0.43
	ภายในกลุ่ม	97.75	394	0.25		
	รวม	98.96	399			
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.49	5	0.30	0.90	0.48
	ภายในกลุ่ม	130.12	394	0.33		
	รวม	131.61	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.67	5	0.33	2.37	0.04*
	ภายในกลุ่ม	55.50	394	0.14		
	รวม	57.17	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 2 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร แสดงว่าประชาชนที่มีเรื่องที่ขอรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน แต่มี 2 ด้านมีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ แสดงว่า ประชาชนที่มีเรื่องที่ขอรับบริการ

ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คุใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 18 - 19

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

เรื่องที่ขอรับบริการ	การแจ้ง เรื่องราว ร้องทุกข์	การขอ สำเนา ข้อมูล ข่าวสาร ทาง ราชการ	การขอความ ช่วยเหลือใน ด้าน สาธารณูปโภค/ สาธารณภัย	การขอ หนังสือ รับรอง บุคคล	การชำระภาษี บำรุงท้องถิ่น/ ภาษีโรงเรือนและ ที่ดิน/ภาษีป้าย/ ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต	อื่น ๆ
1. การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์						
2. การขอสำเนาข้อมูล ข่าวสารทางราชการ						
3. การขอความ ช่วยเหลือในด้าน สาธารณูปโภค/สาธารณ ภัย						.3252*
4. การขอหนังสือรับรอง บุคคล						
5. การชำระภาษีบำรุง ท้องถิ่น/ภาษีโรงเรือน และที่ดิน/ภาษีป้าย/ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต						.3290*
6. อื่น ๆ						

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ประชาชนขอรับบริการในเรื่องการขอความช่วยเหลือในด้านสาธารณสุขปโภค/สาธารณสุขภัย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มากกว่าประชาชนที่ขอรับบริการในเรื่องอื่น ๆ (.3252) และ 2) ประชาชนขอรับบริการในเรื่องการชำระภาษีบำรุงท้องถิ่น/ภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มากกว่าประชาชนที่ขอรับบริการในเรื่องการขอสำเนาข้อมูลข่าวสารทางราชการ (.2211) และอื่น ๆ (.3252)

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการเป็น รายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

เรื่องที่ขอรับบริการ	การแจ้ง เรื่องราว ร้องทุกข์	การขอ สำเนา ข้อมูล ข่าวสาร ทาง ราชการ	การขอความ ช่วยเหลือใน ด้าน สาธารณูปโภค/ สาธารณภัย	การขอ หนังสือ รับรอง บุคคล	การชำระภาษี บำรุงท้องถิ่น/ ภาษีโรงเรือนและ ที่ดิน/ภาษีป้าย/ ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต	อื่น ๆ
1. การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์						
2. การขอสำเนาข้อมูล ข่าวสารทางราชการ						
3. การขอความ ช่วยเหลือในด้าน สาธารณูปโภค/ สาธารณภัย						
4. การขอหนังสือรับรอง บุคคล				.5264*		.4225*
5. การชำระภาษีบำรุง ท้องถิ่น/ภาษีโรงเรือน และที่ดิน/ภาษีป้าย/ ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต				.3551*		
6. อื่น ๆ						

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามเรื่องที่ขอรับ บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ประชาชนขอรับบริการใน เรื่องการขอหนังสือรับรองบุคคล มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาง

เสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่าประชาชนที่ขอรับบริการในเรื่องการขอสำเนาข้อมูลข่าวสารทางราชการ (.5264) และ อื่น ๆ (.4225) และ 2) ประชาชนขอรับบริการในเรื่องการชำระภาษีบำรุงท้องถิ่น/ภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่าประชาชนที่ขอรับบริการในเรื่องการขอสำเนาข้อมูลข่าวสารทางราชการ (.3551)

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ  
จำแนกตาม ความถี่ในการมารับบริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.79	2	0.90	2.72	0.07
	ภายในกลุ่ม	130.51	397	0.33		
	รวม	132.30	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.29	2	1.15	2.18	0.11
	ภายในกลุ่ม	209.36	397	0.53		
	รวม	211.65	399			
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.41	2	0.20	0.82	0.44
	ภายในกลุ่ม	98.55	397	0.25		
	รวม	98.96	399			
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.41	2	0.21	0.63	0.53
	ภายในกลุ่ม	131.19	397	0.33		
	รวม	131.61	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.81	2	0.41	2.86	0.06
	ภายในกลุ่ม	56.36	397	0.14		
	รวม	57.17	399			

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามความถี่ในการมารับบริการ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.06 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่า

นัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร แสดงว่า ประชาชนที่มีความถี่ในการมารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตาม ช่วงเวลาที่มีรับบริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.17	3	0.06	0.17	0.92
	ภายในกลุ่ม	132.13	396	0.33		
	รวม	132.30	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.03	3	0.34	0.65	0.58
	ภายในกลุ่ม	210.62	396	0.53		
	รวม	211.65	399			
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.13	3	0.38	1.53	0.21
	ภายในกลุ่ม	97.83	396	0.25		
	รวม	98.96	399			
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.34	3	0.78	2.39	0.07
	ภายในกลุ่ม	129.27	396	0.33		
	รวม	131.61	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.69	3	0.23	1.60	0.19
	ภายในกลุ่ม	56.48	396	0.14		
	รวม	57.17	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามช่วงเวลาที่มีรับบริการ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.19 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ

ทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร แสดงว่า ประชาชนที่มีช่วงเวลาที่มารับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ  
จำแนกตาม ระยะเวลาระหว่างการขอรับบริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.76	2	0.38	1.14	0.32
	ภายในกลุ่ม	131.55	397	0.33		
	รวม	132.30	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.08	2	0.54	1.01	0.36
	ภายในกลุ่ม	210.57	397	0.53		
	รวม	211.65	399			
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.40	2	0.20	0.81	0.44
	ภายในกลุ่ม	98.55	397	0.25		
	รวม	98.96	399			
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.77	2	0.39	1.17	0.31
	ภายในกลุ่ม	130.84	397	0.33		
	รวม	131.61	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.61	2	0.31	2.15	0.12
	ภายในกลุ่ม	56.56	397	0.14		
	รวม	57.17	399			

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามระยะเวลาระหว่างการขอรับบริการ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.12 ซึ่งมากกว่าค่า

นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร แสดงว่าประชาชนที่มีระยะเวลาระหว่างการขอรับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ  
จำแนกตาม วิธีการเดินทางมารับบริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.29	3	0.10	0.29	0.83
	ภายในกลุ่ม	132.01	396	0.33		
	รวม	132.30	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.29	3	0.43	0.81	0.49
	ภายในกลุ่ม	210.36	396	0.53		
	รวม	211.65	399			
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.21	3	0.40	1.64	0.18
	ภายในกลุ่ม	97.75	396	0.25		
	รวม	98.96	399			
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.58	3	0.19	0.59	0.62
	ภายในกลุ่ม	131.03	396	0.33		
	รวม	131.61	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.37	3	0.12	0.86	0.46
	ภายในกลุ่ม	56.80	396	0.14		
	รวม	57.17	399			

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามวิธีการเดินทางมารับบริการ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.46 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร แสดงว่า ประชาชนที่มีวิธีการเดินทางมารับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน