

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (sample)
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบที (t – test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบเอฟ (F – test)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degrees of freedom)
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสอง (sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (mean squares)
*p≤.05	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** p≤.01	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*** p≤.001	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
p> .05	แทน	ไม่มีค่าสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานบริการที่ใช้

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้แก่ 1) ความเชื่อถือ 2) ความสามารถ 3) ความเต็มใจ และ 4) ความรวดเร็ว

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานบริการที่ใช้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานบริการที่ใช้ โดยการหาค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	210	52.50
หญิง	190	47.50
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	91	22.80
20 – 30 ปี	124	31.00
31 – 40 ปี	76	19.00
41 – 50 ปี	75	18.80
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	34	8.40
3. สถานภาพสมรส		
โสด	182	45.50
สมรส	196	49.00
หย่าร้าง/หม้าย	22	5.50

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	122	30.50
5,000 – 10,000 บาท	156	39.00
10,001 – 20,000 บาท	101	25.30
20,001 – 30,000 บาท	14	3.50
มากกว่า 30,000 บาท	7	1.70
5. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	33	8.30
ประถมศึกษา	83	20.80
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	58	14.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	95	23.80
อนุปริญญา/ปวส.	61	15.30
ปริญญาตรี	60	15.00
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.40
6. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	92	23.00
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	47	11.70
พนักงานบริษัทเอกชน	56	14.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	71	17.80
เกษตรกร	127	31.80
อื่น ๆ	7	1.70
7. ประเภทของงานบริการที่ใช้		
สำนักปลัด อบต.	124	31.00
ส่วนการคลัง	82	20.50
ส่วนโยธา	49	12.30
ส่วนการศึกษา	78	19.50
ส่วนสาธารณสุข	32	8.00
ส่วนสวัสดิการสังคม	13	3.20
ส่วนส่งเสริมการเกษตร	22	5.50

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.5 ในด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.8 ในด้านสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมามีสถานภาพสมรส โสด คิดเป็นร้อยละ 45.5 ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.5 ในด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.8 ในด้านอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมามีอาชีพพนักงาน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23 และในด้านประเภทของงานบริการที่ใช้ ส่วนใหญ่ใช้บริการของสำนักปลัด อบต. คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมาใช้บริการของส่วนการคลัง คิดเป็นร้อยละ 20.5

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้แก่ 1) ความเชื่อถือ 2) ความสามารถ 3) ความเต็มใจ และ 4) ความรวดเร็ว

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 3 – 7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในด้านความเชื่อถือ

ด้านความเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. พนักงานต้อนรับให้การต้อนรับเหมาะสม	4.20	0.73	มาก
2. ผู้ให้บริการ บริการอย่างมีคุณภาพ	4.09	0.77	มาก
3. เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย	3.92	0.89	มาก
4. คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ	3.90	0.84	มาก
5. พนักงานมีความรู้ตรงกับงานที่บริการ	3.91	0.82	มาก
6. เอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.92	0.81	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้านความเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
7. ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์	3.92	0.80	มาก
8. ผู้ให้บริการมีน้ำใจ	3.99	0.81	มาก
9. ทำตามสัญญาที่ให้ไว้	3.92	0.83	มาก
10. ระบุกำหนดเวลาในการให้บริการชัดเจน	3.87	0.89	มาก
ภาพรวม	3.96	0.82	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.82) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ พนักงานต้อนรับให้การต้อนรับเหมาะสม ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.73) ผู้ให้บริการ บริการอย่างมีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.77) และผู้ให้บริการมีน้ำใจ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.81) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ระบุกำหนดเวลาในการให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.89)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. มีความชำนาญในการบริการ	4.07	0.75	มาก
2. ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ	3.95	0.79	มาก
3. การให้คำแนะนำแก้ไขชัดเจน	3.90	0.85	มาก
4. การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.85	0.85	มาก
5. สื่อสารคำพูดให้ผู้รับบริการเข้าใจง่าย	3.95	0.83	มาก
6. แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการได้	3.91	0.82	มาก
ภาพรวม	3.94	0.82	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.82) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีความชำนาญในการบริการ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.75) ความสามารถในการความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.79) และสื่อสารคำพูดให้ผู้รับบริการเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.83) และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการได้ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.82) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.85)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในด้านความเต็มใจ

ด้านความเต็มใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความเต็มใจที่จะให้บริการ	4.07	0.79	มาก
2. ความพร้อมที่จะให้บริการ	3.97	0.87	มาก
3. กล่าวคำทักทายอย่างสุภาพ	4.25	0.83	มาก
4. ยิ้มแย้มหน้าตาแจ่มใสตลอดเวลา	4.04	0.86	มาก
5. กล่าวประชาสัมพันธ์เชิญชวนเกี่ยวกับการให้บริการ	3.82	0.88	มาก
6. รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ	3.86	0.87	มาก
7. การให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ	3.85	0.88	มาก
8. ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี	3.85	0.86	มาก
9. การเรียนรู้และเข้าใจผู้รับบริการ	3.83	0.83	มาก
10. การอุทิศเวลาในการบริการ	3.87	0.85	มาก
11. มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง	3.90	0.87	มาก
12. มีความตั้งใจให้บริการ	3.91	0.85	มาก
13. มีการให้บริการติดต่ออย่างต่อเนื่อง	3.87	0.90	มาก
ภาพรวม	3.93	0.86	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.86) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่

กล่าวคำทักทายอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.83) ความเต็มใจที่จะให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.79) และยิ้มแย้มหน้าตาแจ่มใสตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.86) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ กล่าวประชาสัมพันธ์เชิญชวนเกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.88)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. บริการต้อนรับทันทีที่ประชาชนมาถึงสถานที่บริการ	4.09	0.79	มาก
2. ขั้นตอนการบริการใช้เวลาสั้น/ไม่ยุ่งยาก	3.88	0.85	มาก
3. ความเหมาะสมช่วงเวลาให้บริการ	3.85	0.80	มาก
4. สามารถเข้ารับบริการได้ทันที	3.93	0.85	มาก
5. มีลำดับขั้นตอนการบริการ/บัตรคิว	3.78	0.94	มาก
6. มีการชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันที	3.98	0.88	มาก
ภาพรวม	3.92	0.85	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.85) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ บริการต้อนรับทันทีที่ประชาชนมาถึงสถานที่บริการ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.79) มีการชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันที ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.88) และสามารถเข้ารับบริการได้ทันที ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.85) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการบริการ/บัตรคิว ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.94)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านความเชื่อถือ	3.96	0.59	มาก
2. ด้านความสามารถ	3.94	0.64	มาก
3. ด้านความเต็มใจ	3.93	0.63	มาก
4. ด้านความรวดเร็ว	3.92	0.65	มาก
ภาพรวม	3.94	0.63	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.63) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.59) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.64) และด้านความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.63) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.65)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานบริการที่ใช้

3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกเพศ 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.111	1	0.111	0.313	.576
	ภายในกลุ่ม	140.452	398	0.353		
	รวม	140.562	399			
2. ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.114	1	0.114	0.276	.600
	ภายในกลุ่ม	163.949	398	0.412		
	รวม	164.062	399			
3. ด้านความเต็มใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.268	1	0.268	0.671	.413
	ภายในกลุ่ม	158.816	398	0.399		
	รวม	159.084	399			
4. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	5.916	1	5.916	0.139	.710
	ภายในกลุ่ม	169.718	398	0.426		
	รวม	169.777	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.602	1	1.602	0.350	.575
	ภายในกลุ่ม	158.234	398	0.398		
	รวม	159.836	399			

$p > .05$

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และด้านความรวดเร็ว ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกอายุ 5 กลุ่ม คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และ อายุมากกว่า

50 ปีขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.296	4	0.324	0.919	.453
	ภายในกลุ่ม	139.266	395	0.353		
	รวม	140.562	399			
2. ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1.438	4	0.359	0.873	.480
	ภายในกลุ่ม	162.625	395	0.412		
	รวม	164.062	399			
3. ด้านความเต็มใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.062	4	0.515	1.297	.271
	ภายในกลุ่ม	157.022	395	0.398		
	รวม	159.084	399			
4. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3.214	4	0.804	1.906	.109
	ภายในกลุ่ม	166.563	395	0.422		
	รวม	169.777	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.003	4	0.501	1.249	.328
	ภายในกลุ่ม	156.369	395	0.396		
	รวม	158.372	399			

$p > .05$

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และด้านความรวดเร็ว ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกสถานภาพสมรส 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส และหย่าร้าง/หม้าย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดง ในตาราง 10

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.340	2	0.170	0.482	.618
	ภายในกลุ่ม	140.222	397	0.353		
	รวม	140.562	399			
2. ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.803	2	0.402	0.977	.378
	ภายในกลุ่ม	163.259	397	0.411		
	รวม	164.062	399			
3. ด้านความเต็มใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.368	2	0.184	0.460	.632
	ภายในกลุ่ม	158.716	397	0.400		
	รวม	159.084	399			
4. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	0.179	2	8.930	0.209	.811
	ภายในกลุ่ม	169.599	397	0.427		
	รวม	169.777	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.423	2	2.422	0.532	.610
	ภายในกลุ่ม	157.949	397	0.398		
	รวม	158.372	399			

p> .05

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาราย

ด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และด้านความรวดเร็ว ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000–10,000 บาท 10,001–20,000 บาท 20,001–30,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาท โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดง ในตาราง 11

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	6.638	4	1.659	4.894	.001**
	ภายในกลุ่ม	133.925	395	0.339		
	รวม	140.562	399			
2. ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	6.608	4	1.652	4.144	.003**
	ภายในกลุ่ม	157.454	395	0.399		
	รวม	164.062	399			
3. ด้านความเต็มใจ	ระหว่างกลุ่ม	6.564	4	1.641	4.250	.002**
	ภายในกลุ่ม	152.520	395	0.386		
	รวม	159.084	399			
4. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	12.018	4	3.004	7.523	.000***
	ภายในกลุ่ม	157.759	395	0.399		
	รวม	169.777	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.957	4	1.989	5.203	.002**
	ภายในกลุ่ม	150.415	395	0.381		
	รวม	158.372	399			

** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ และด้านความเต็มใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ ได้ผลดังตาราง 12-16

ตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเชื่อถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
\bar{X}	4.01	4.04	3.76	4.01	4.40	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.01	-	2.952	0.247**	8.548	0.394
5,000 – 10,000 บาท	4.04		-	0.277***	2.097	0.365
10,001 – 20,000 บาท	3.76			-	0.256	0.642**
20,001 – 30,000 บาท	4.01				-	0.386
มากกว่า 30,000 บาท	4.40					-

p<.01, * p<.001

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเชื่อถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชาชนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความสามารถ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
			4.00	3.99	3.73	4.17
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.00	-	8.249	0.271**	0.168	0.216
5,000 – 10,000 บาท	3.99		-	0.263**	0.176	0.224
10,001 – 20,000 บาท	3.73			-	0.439*	0.487*
20,001 – 30,000 บาท	4.17				-	4.762
มากกว่า 30,000 บาท	4.21					-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

จากตาราง 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความสามารถ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชาชนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเต็มใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
	\bar{X}	4.01	3.97	3.73	3.94	4.38
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.01	-	4.094	0.282**	7.179	0.373
5,000 – 10,000 บาท	3.97		-	0.241**	3.085	0.414
10,001 – 20,000 บาท	3.73			-	0.210	0.655**
20,001 – 30,000 บาท	3.94				-	0.445
มากกว่า 30,000 บาท	4.38					-

**p< .01

จากตาราง 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเต็มใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชาชนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
	\bar{X}	4.02	3.97	3.64	4.30	4.14
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.02	-	5.118	0.381***	0.290	0.124
5,000 – 10,000 บาท	3.97		-	0.329***	0.342	0.175
10,001 – 20,000 บาท	3.64			-	0.671***	0.504*
20,001 – 30,000 บาท	4.30				-	0.167
มากกว่า 30,000 บาท	4.14					-

* $p \leq 0.05$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชาชนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และแตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
		4.01	3.99	3.71	4.11	4.29
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.01	-	1.771	0.295***	9.880	0.277
5,000 – 10,000 บาท	3.99		-	0.277***	0.117	0.294
10,001 – 20,000 บาท	3.71			-	0.394*	0.572**
20,001 – 30,000 บาท	4.11				-	0.178
มากกว่า 30,000 บาท	4.29					-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชาชนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกระดับการศึกษา 7 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าประถมศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดง ในตาราง 17

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	8.735	6	1.456	4.340	.000***
	ภายในกลุ่ม	131.827	393	0.335		
	รวม	140.562	399			
2. ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	10.065	6	1.678	4.281	.000***
	ภายในกลุ่ม	153.997	393	0.392		
	รวม	164.062	399			
3. ด้านความเต็มใจ	ระหว่างกลุ่ม	14.270	6	2.378	6.455	.000***
	ภายในกลุ่ม	144.813	393	0.368		
	รวม	159.084	399			
4. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	13.998	6	2.333	5.886	.000***
	ภายในกลุ่ม	155.779	393	0.396		
	รวม	169.777	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	11.767	6	1.961	5.241	.000***
	ภายในกลุ่ม	146.604	393	0.373		
	รวม	158.371	399			

*** p<.001

จากตาราง 17 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และด้านความรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ ได้ผลดังตาราง 18-22

ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา						
		ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น/ เทียบเท่า	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุ ปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	\bar{X}	4.29	4.09	3.84	3.96	3.79	3.87	4.21
ต่ำกว่าประถม ศึกษา	4.29	-	0.205	0.455***	0.329**	0.501***	0.426**	8.091
ประถมศึกษา	4.09		-	0.249*	0.123	0.295**	0.221*	0.125
มัธยมศึกษา	3.84			-	0.126	4.604	2.879	0.374
ตอนต้น/เทียบเท่า มัธยมศึกษา	3.96				-	0.172	9.711	0.248
ตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.	3.79					-	7.484	0.420*
ปริญญาตรี	3.87						-	0.345
สูงกว่าปริญญาตรี	4.21							-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 18 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา ประชาชนระดับการศึกษา ต่ำกว่าประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่าและอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และแตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่าและปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับระดับการศึกษอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระดับการศึกษอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความสามารถ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา						
		ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น/ เทียบเท่า	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุ ปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	\bar{X}	4.29	4.08	3.83	3.85	3.86	3.79	4.28
ต่ำกว่าประถม ศึกษา	4.29	-	0.211	0.463**	0.440**	0.430**	0.501***	9.596
ประถมศึกษา	4.08		-	0.252*	0.230*	0.219*	0.291**	0.201
มัธยมศึกษา	3.83			-	2.217	3.293	3.879	0.453*
ตอนต้น/เทียบเท่า มัธยมศึกษา	3.85				-	1.076	6.096	0.431*
ตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.	3.86					-	7.172	0.420
ปริญญาตรี	3.79						-	0.492*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.28							-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความสามารถ จำแนกตามระดับการศึกษา ประชาชนระดับการศึกษา ต่ำกว่าประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกับระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีระดับความ

พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเต็มใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา						
		ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น/ เทียบเท่า	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุ ปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	\bar{X}	4.30	4.14	3.72	3.88	3.76	3.82	4.21
ต่ำกว่าประถม ศึกษา	4.30	-	0.153	0.578***	0.414**	0.534***	0.482***	9.068
ประถมศึกษา	4.14		-	0.424***	0.260**	0.380***	0.328**	6.311
มัธยมศึกษา	3.72			-	0.164	4.403	9.651	0.488*
ตอนต้นเทียบเท่า มัธยมศึกษา	3.88				-	0.120	6.754	0.324
ตอนปลาย/ปวช.								
อนุปริญญา/ปวส.	3.76					-	5.248	0.444*
ปริญญาตรี	3.82						-	0.391
สูงกว่าปริญญาตรี	4.21							-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 20 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเต็มใจ จำแนกตามระดับการศึกษา ประชาชนระดับการศึกษา ต่ำกว่าประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และแตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับ

การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า และอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และแตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการศึกษอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา						
		ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น/ เทียบเท่า	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุ ปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	\bar{X}	4.35	4.09	3.79	3.85	3.77	3.76	4.22
ต่ำกว่าประถม ศึกษา	4.35	-	0.261*	0.563***	0.506***	0.589***	0.592***	0.137
ประถมศึกษา	4.09		-	0.302**	0.245*	0.327**	0.331**	0.124
มัธยมศึกษา ตอนต้น/เทียบเท่า	3.79			-	5.714	2.520	2.912	0.426*
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.	3.85				-	8.234	8.626	0.369
อนุปริญญา/ปวส.	3.77					-	3.916	0.452*
ปริญญาตรี	3.76						-	0.456*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.22							-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 21 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา ประชาชนระดับการศึกษา ต่ำกว่าประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษาประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลาย/

ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	X̄	ระดับการศึกษา						
		ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น/ เทียบเท่า	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนู ปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
ต่ำกว่าประถม ศึกษา	4.31	-	0.208	0.515***	0.422***	0.513***	0.500***	7.951
ประถมศึกษา	4.10		-	0.307**	0.215**	0.306**	0.293**	0.128
มัธยมศึกษา ตอนต้น/เทียบเท่า	3.79			-	9.232	1.428	1.435	0.435*
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.	3.89				-	9.089	7.797	0.343
อนุปริญญา/ปวส.	3.80					-	1.292	0.434*
ปริญญาตรี	3.81						-	0.421*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.23							-

*p<.05, ** p<.01, *** p<.001

จากตาราง 22 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา ประชาชนระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกอาชีพ 6 กลุ่ม คือ นักเรียนนักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ เกษตรกร และอื่น ๆ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดง ในตาราง 23

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	4.601	5	0.920	2.666	.022*
	ภายในกลุ่ม	135.962	394	0.345		
	รวม	140.562	399			

ตาราง 23 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
2. ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	6.340	5	1.268	3.168	.008**
	ภายในกลุ่ม	157.722	394	0.400		
	รวม	164.062	399			
3. ด้านความเต็มใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.702	5	0.940	2.400	.037*
	ภายในกลุ่ม	154.382	394	0.392		
	รวม	159.084	399			
4. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	4.245	5	0.849	2.021	.075
	ภายในกลุ่ม	165.533	394	0.420		
	รวม	169.777	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.972	5	0.994	2.564	.036*
	ภายในกลุ่ม	153.400	394	0.389		
	รวม	158.372	399			

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

จากตาราง 23 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรวดเร็ว ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความเชื่อถือ และด้านความเต็มใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านความสามารถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ ได้ผลดังตาราง 24-27

ตาราง 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	อาชีพ					
		นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	เกษตรกร	อื่น ๆ
	\bar{X}	4.03	3.96	3.72	3.98	4.00	4.27
นักเรียน/นักศึกษา	4.03	-	7.086	0.313**	5.438	3.437	0.241
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.96		-	0.242*	1.648	3.649	0.312
พนักงานบริษัทเอกชน	3.72			-	0.258*	0.278**	0.554*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	3.98				-	2.001	0.295
เกษตรกร	4.00					-	0.275
อื่น ๆ	4.27						-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

จากตาราง 24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ ประชาชนอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกับระดับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการและอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับอาชีพเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความสามารถ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	อาชีพ					
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว/ เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	อื่น ๆ
นักเรียน/นักศึกษา	3.97	-	2.008	0.324**	6.907	4.817	0.218
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.99		-	0.344**	8.915	2.809	0.198
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.65			-	0.255*	0.372***	0.542*
ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว/เจ้าของ กิจการ	3.90				-	0.117	0.287
เกษตรกร	4.02					-	0.170
อื่น ๆ	4.19						-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 25 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความสามารถ จำแนกตามอาชีพ ประชาชนอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกับระดับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการและอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับอาชีพเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเต็มใจ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	อาชีพ	อาชีพ					
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว/ เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	อื่น ๆ
	\bar{X}	3.95	3.96	3.68	3.93	3.99	4.20
นักเรียน/นักศึกษา	3.95	-	8.343	0.277**	2.769	3.993	0.244
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.96		-	0.285*	3.603	3.159	0.235
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.68			-	0.249*	0.317**	0.521*
ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว/เจ้าของ กิจการ	3.93				-	6.762	0.272
เกษตรกร	3.99					-	0.204
อื่น ๆ	4.20						-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

จากตาราง 26 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเต็มใจ จำแนกตามอาชีพ ประชาชนอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกับระดับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการและอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับอาชีพเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	อาชีพ					
		นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	เกษตรกร	อื่น ๆ
นักเรียน/นักศึกษา	3.98	-	3.169	0.280**	7.626	2.315	0.250
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.95		-	0.248*	4.457	5.484	0.282
พนักงานบริษัทเอกชน	3.70			-	0.203*	0.303**	0.530*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	3.90				-	9.941	0.326
เกษตรกร	4.00					-	0.227
อื่น ๆ	4.23						-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

จากตาราง 27 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ ประชาชนอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับระดับอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการและอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับอาชีพเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.7 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกประเภทของงานบริการที่ใช้ 7 กลุ่ม คือ สำนักปลัด อบต. ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ส่วนการศึกษา

ส่วนสาธารณสุข ส่วนสวัสดิการสังคม และส่วนส่งเสริมการเกษตร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดง ในตาราง 28

ตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามประเภทของงานบริการที่ใช้

ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2.292	6	0.382	1.086	0.370
	ภายในกลุ่ม	138.270	393	0.352		
	รวม	140.562	399			
2. ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	5.398	6	0.900	2.228	0.040*
	ภายในกลุ่ม	158.665	393	0.404		
	รวม	164.062	399			
3. ด้านความเต็มใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.253	6	0.876	2.237	0.039*
	ภายในกลุ่ม	153.831	393	0.391		
	รวม	159.084	399			
4. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	7.722	6	1.287	3.121	0.005**
	ภายในกลุ่ม	162.055	393	0.412		
	รวม	169.777	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.166	6	0.861	2.168	0.114
	ภายในกลุ่ม	153.205	393	0.390		
	รวม	158.371	399			

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

จากตาราง 28 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามประเภทของงานบริการที่ใช้ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความสามารถ

และด้านความเต็มใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านความรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ ได้ผลดังตาราง 29–31

ตาราง 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความสามารถ จำแนกตามประเภทของงานบริการที่ใช้

ประเภทของงานบริการที่ใช้	\bar{X}	ประเภทของงานบริการที่ใช้						
		สำนักปลัด อบต.	ส่วนการคลัง	ส่วนโยธา	ส่วนการศึกษา	ส่วนสาธารณสุข	ส่วนสวัสดิการสังคม	ส่วนส่งเสริมการเกษตร
สำนักปลัด อบต.	3.97	-	9.641	0.175	0.124	0.270*	7.682	6.342
ส่วนการคลัง	3.88		-	7.873	2.762	0.367**	0.173	0.160
ส่วนโยธา	3.80			-	5.111	0.446**	0.252	0.239
ส่วนการศึกษา	3.85				-	0.394**	0.201	0.188
ส่วนสาธารณสุข	4.24					-	0.194	0.207
ส่วนสวัสดิการสังคม	4.05						-	1.340
ส่วนส่งเสริมการเกษตร	4.04							-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

จากตาราง 29 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความสามารถ จำแนกตามประเภทของงานบริการที่ใช้ ประชาชนงานบริการที่ใช้ สำนักปลัด อบต. มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับงานบริการที่ใช้ส่วนสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 งานบริการที่ใช้ส่วนการคลังมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับงานบริการที่ใช้ส่วนสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 งานบริการที่ใช้ส่วนโยธา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับงานบริการที่ใช้ส่วนสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และงานบริการที่ใช้

ส่วนการศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับงานบริการที่ใช้ส่วนสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเต็มใจ จำแนกตามประเภทของงานบริการที่ใช้

ประเภทของงานบริการที่ใช้	\bar{X}	ประเภทของงานบริการที่ใช้						
		สำนักปลัด อบต.	ส่วนการคลัง	ส่วนโยธา	ส่วนการศึกษา	ส่วนสาธารณสุข	ส่วนสวัสดิการสังคม	ส่วนส่งเสริมการเกษตร
\bar{X}	3.97	3.93	3.73	3.86	4.23	3.93	3.93	
สำนักปลัด อบต.	3.97	-	3.840	0.234*	0.110	0.257*	3.999	3.542
ส่วนการคลัง	3.93		-	0.196	7.161	0.295*	1.588	2.985
ส่วนโยธา	3.73			-	0.124	0.491**	0.194	0.199
ส่วนการศึกษา	3.86				-	0.367**	7.002	7.459
ส่วนสาธารณสุข	4.23					-	0.297	0.292
ส่วนสวัสดิการสังคม	3.93						-	4.572
ส่วนส่งเสริมการเกษตร	3.93							-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

จากตาราง 30 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเต็มใจ จำแนกตามประเภทของงานบริการที่ใช้ ประชาชนงานบริการที่ใช้ สำนักปลัด อบต. มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับงานบริการที่ใช้ส่วนโยธาและส่วนสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 งานบริการที่ใช้ส่วนการคลังมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับงานบริการที่ใช้ส่วนสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 งานบริการที่ใช้ส่วนโยธา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับงานบริการที่ใช้ส่วนสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และงานบริการที่ใช้ส่วนการศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับงานบริการที่ใช้ส่วนสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามประเภทของงานบริการที่ใช้

ประเภทของงานบริการที่ใช้	\bar{X}	ประเภทของงานบริการที่ใช้						
		สำนักปลัด อบต.	ส่วนการคลัง	ส่วนโยธา	ส่วนการศึกษา	ส่วนสาธารณสุข	ส่วนสวัสดิการสังคม	ส่วนส่งเสริมการเกษตร
สำนักปลัด อบต.	3.94	-	0.173	0.207	2.182	0.300*	0.158	0.116
ส่วนการคลัง	3.77		-	3.426	0.151	0.472***	0.330	0.288
ส่วนโยธา	3.74			-	0.185	0.507**	0.365	0.323
ส่วนการศึกษา	3.92				-	0.322*	0.180	0.138
ส่วนสาธารณสุข	4.24					-	0.142	0.184
ส่วนสวัสดิการสังคม	4.10						-	4.196
ส่วนส่งเสริมการเกษตร	4.06							-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 31 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามประเภทของงานบริการที่ใช้ ประชาชนงานบริการที่ใช้สำนักปลัด อบต. มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับงานบริการที่ใช้ส่วนสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 งานบริการที่ใช้ส่วนการคลังมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับงานบริการที่ใช้ส่วนสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 งานบริการที่ใช้ส่วนโยธา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับงานบริการที่ใช้ส่วนสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และงานบริการที่ใช้ส่วนการศึกษา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกับงานบริการที่ใช้ส่วนสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05