

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมะนัง จังหวัดตรัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของส่วนโยธา จำนวน 297 คน ซึ่งจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมะนัง จังหวัดตรัง ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านข้อมูลข่าวสาร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมะนัง จังหวัดตรัง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมะนัง จังหวัดตรัง

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมะนัง จังหวัดตรัง มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา นำเสนอโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n = 297)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	146	49.16
หญิง	151	50.84
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	74	24.92
31 – 40 ปี	106	35.69
41 – 50 ปี	60	20.20
51 ปีขึ้นไป	57	19.19
3. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	75	25.25
5,001 – 10,000 บาท	124	41.75
10,001 – 15,000 บาท	90	30.30
สูงกว่า 15,000 บาท	8	2.70
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	68	22.90
มัธยมศึกษา	129	43.43
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	70	23.57
ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	30	10.10
รวม	297	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.84 เพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 49.16

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.69 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.92 อายุ 41-50 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.19

รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 และรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.43 รองลงมา มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 ระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23.57 และระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี

ตารางที่ 4.2 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี

การบริการของส่วนโยธา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.43	มากที่สุด	1
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.56	มาก	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.52	มาก	3
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.16	0.58	มาก	4
เฉลี่ยรวม	4.36	0.41	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.36$) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.38$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.32$) และด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1.เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.73	0.45	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสในการบริการ	4.58	0.58	มากที่สุด	3
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.60	0.57	มากที่สุด	2
4.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.56	0.58	มากที่สุด	4
5.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.46	0.67	มาก	6
6.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.50	0.61	มากที่สุด	5
รวม	4.57	0.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.57$) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเรียบร้อยเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.60$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.58$) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.56$) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.50$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.46$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธการ
บริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี ด้านกระบวนการขั้นตอนการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.36	0.77	มาก	5
2. ขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบ	4.37	0.70	มาก	4
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	4.39	0.66	มาก	3
4. การให้บริการอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน	4.33	0.78	มาก	6
5. การให้บริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว	4.42	0.68	มาก	2
6. ป้ายสัญลักษณ์บอกทางติดต่อการให้บริการ	4.42	0.66	มาก	1
รวม	4.38	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของส่วนโยธการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมี
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.38$) และเมื่อพิจารณาเรียงตามลำดับมีค่าเฉลี่ยดังนี้ ป้ายสัญลักษณ์บอกทางติดต่อ
การให้บริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.66) และการให้บริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย
($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.66) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.39$)
ขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.37$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมี
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.36$) การให้บริการอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกันอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.33$)
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. การจัดบริการน้ำดื่มที่สะอาด	4.65	0.57	มากที่สุด	1
2. คอมพิวเตอร์บริการข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ	4.47	0.59	มาก	2
3. การจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	4.40	0.65	มาก	3
4. สถานที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจน	4.34	0.71	มาก	4
5. อาคารสถานที่มีความปลอดภัย	4.33	0.76	มาก	5
6. มีวารสารหนังสือพิมพ์ให้บริการสำหรับผู้มารับบริการ	4.21	0.77	มาก	6
7. ห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	4.11	0.81	มาก	7
8. ที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	4.02	0.89	มาก	8
รวม	4.32	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.32$) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า การจัดบริการน้ำดื่มที่สะอาดอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คอมพิวเตอร์บริการข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.47$) การจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.40$) สถานที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.34$) อาคารสถานที่มีความปลอดภัยอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.33$) มีวารสารหนังสือพิมพ์ให้บริการสำหรับผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.21$) ห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.11$) ที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่ออยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร

ด้านข้อมูลข่าวสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.10	0.75	มาก	5
2. การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	4.12	0.71	มาก	4
3. การแจ้งเรื่องร้องเรียน	4.18	0.67	มาก	3
4. การขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล	4.20	0.66	มาก	1
5. การให้คำปรึกษาต่าง ๆ	4.18	0.66	มาก	2
รวม	4.15	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าด้านข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.15$) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยการขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมา การแจ้งเรื่องร้องเรียนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.18$) การให้คำปรึกษาต่างๆ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.18$) การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.12$) และการให้บริการข้อมูลข่าวสารอยู่ในลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี
จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล**

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี
จำแนกตามเพศ

การให้บริการของส่วนโยธา	เพศชาย		เพศหญิง		t	sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.43	4.59	0.43	-.765	.445
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.54	4.39	0.59	-.422	.674
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	0.52	4.30	0.52	.485	.628
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.16	0.62	4.15	0.55	.156	.876
รวม	4.35	0.41	4.36	0.41	-.135	.893

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี โดยรวมและรายด้าน
ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุ

การให้บริการของส่วนโยธา	แหล่งแห่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.229	3	.743	4.199	.006*
	ภายในกลุ่ม	51.857	293	.177		
	รวม	54.086	296			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.378	3	.793	2.536	.057
	ภายในกลุ่ม	91.573	293	.313		
	รวม	93.951	296			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.016	3	1.005	3.844	.010*
	ภายในกลุ่ม	76.637	293	.262		
	รวม	79.653	296			
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.990	3	1.663	5.061	.002*
	ภายในกลุ่ม	96.286	293	.329		
	รวม	101.275	296			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2.405	3	.802	4.941	.002*
	ภายในกลุ่ม	47.534	293	.162		
	รวม	49.939	296			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี โดยรวมและรายด้าน
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตาม
อายุ

การให้บริการของ ส่วนโยธา	อายุ	อายุ			
		ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	-	.1956*	.0309	.0216
	31 – 40 ปี	-	-	-.1647	-.1740
	41 – 50 ปี	-	-	-	-.0094
	51 ปีขึ้นไป	-	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ต่ำกว่า 30 ปี	-	.2262*	.0103	.1505
	31 – 40 ปี	-	-	-.2159	-.0757
	41 – 50 ปี	-	-	-	.1402
	51 ปีขึ้นไป	-	-	-	-
ด้านข้อมูลข่าวสาร	ต่ำกว่า 30 ปี	-	.2591*	.0248	.2906*
	31 – 40 ปี	-	-	-.2343	.0315
	41 – 50 ปี	-	-	-	.0315
	51 ปีขึ้นไป	-	-	-	-
รวมทุกด้าน	ต่ำกว่า 30 ปี	-	.2134*	.0289	.1018
	31 – 40 ปี	-	-	-.1844*	-.1116
	41 – 50 ปี	-	-	-	.0728
	51 ปีขึ้นไป	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าโดยรวมแตกต่างจากประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าโดยรวมแตกต่างจากประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างจากประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามรายได้
ต่อเดือน

การให้บริการของส่วนโยธา	แหล่งแห่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.448	3	.483	2.687	.047*
	ภายในกลุ่ม	52.638	293	.180		
	รวม	54.086	296			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.631	3	.544	1.725	.162
	ภายในกลุ่ม	92.320	293	.315		
	รวม	93.951	296			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.183	3	.728	2.752	.043*
	ภายในกลุ่ม	77.470	293	.264		
	รวม	79.653	296			
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	5.410	3	1.803	5.512	.001*
	ภายในกลุ่ม	95.865	293	.327		
	รวม	101.275	296			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2.211	3	.737	4.525	.004*
	ภายในกลุ่ม	47.728	293	.163		
	รวม	49.939	296			

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรีโดยรวม
และ รายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามรายได้
ต่อเดือน

การให้บริการ ของส่วนโยธา	รายได้ต่อเดือน	รายได้ต่อเดือน			
		ต่ำกว่า	5,001 –	10,001 –	สูงกว่า
		5,000	10,000	15,000	15,000
		บาท	บาท	บาท	บาท
ด้านเจ้าหน้าที่	ต่ำกว่า 5,000 บาท	-	.1751*	.0981	.0736
ผู้ให้บริการ	5,001 – 10,000 บาท	-	-	-.0769	-.1015
	10,001-15,000 บาท	-	-	-	-.0245
	สูงกว่า 15,000 บาท	-	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ต่ำกว่า 5,000 บาท	-	.1563*	.1083	-.2635
	5,001 – 10,000 บาท	-	-	-.0480	-.4199*
	10,001-15,000 บาท	-	-	-	-.3719
	สูงกว่า 15,000 บาท	-	-	-	-
ด้านข้อมูลข่าวสาร	ต่ำกว่า 5,000 บาท	-	.3140*	.1387	-.0997
	5,001 – 10,000 บาท	-	-	-.1754	-.4137
	10,001-15,000 บาท	-	-	-	-.2383
	สูงกว่า 15,000 บาท	-	-	-	-
รวมทุกด้าน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	-	.1884*	.0939	-.1480
	5,001 – 10,000 บาท	-	-	-.0945	-.3364
	10,001-15,000 บาท	-	-	-	-.2419
	สูงกว่า 15,000 บาท	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าโดยรวมแตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001–10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001- 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการของส่วนโยธา	แหล่งแห่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.389	3	.130	.707	.548
	ภายในกลุ่ม	53.697	293	.183		
	รวม	54.086	296			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.928	3	.309	.974	.405
	ภายในกลุ่ม	93.023	293	.317		
	รวม	93.951	296			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.870	3	.290	1.079	.358
	ภายในกลุ่ม	78.783	293	.269		
	รวม	79.653	296			

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

การให้บริการของส่วนโยธา	แหล่งแห่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	.620	3	.207	.602	.614
	ภายในกลุ่ม	100.655	293	.344		
	รวม	101.275	296			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	.311	3	.104	.612	.608
	ภายในกลุ่ม	49.628	293	.169		
	รวม	49.939	296			

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ตารางที่ 4.13 แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา	ความถี่
1. จุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ	
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	46
เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่ละขั้นตอนด้วยความรวดเร็ว	25
มีป้ายสัญลักษณ์บอกทางติดต่อการให้บริการ	18
มีการจัดบริการน้ำดื่มที่สะอาด	15
มี ถนน น้ำประปา สะดวกดี	10

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา	ความถี่
2. จุดที่ควรปรับปรุง	
ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	29
ควรจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	24
ควรเพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	16
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ	
การซ่อมแซมถนนลูกรังภายในหมู่บ้าน ควรซ่อมแซมปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	5
เพราะถนนลูกรังซ่อมแล้วอยู่ได้ไม่นานก็เป็นหลุมเป็นบ่ออย่างเดิม	
ควรมีการขยายถนนให้เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็กให้กับทุกหมู่บ้าน	3

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ดังนี้

1. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่ละขั้นตอนด้วยความรวดเร็ว มีป้ายสัญลักษณ์บอกทางติดต่อการให้บริการ มีการจัดบริการน้ำดื่มที่สะอาด และมีถนน น้ำประปา สะดวกดี

2. จุดที่ควรปรับปรุง คือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ควรจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ และควรเพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ได้แก่ การซ่อมแซมถนนลูกรังภายในหมู่บ้านควรซ่อมแซมปีละ 2 ครั้งขึ้นไป เพราะถนนลูกรังซ่อมแล้วอยู่ได้ไม่นานก็เป็นหลุมเป็นบ่ออย่างเดิม และควรมีการขยายถนนให้เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็กให้กับทุกหมู่บ้าน