

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องสัมฤทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ผู้วิจัยได้กำหนดผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะเสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
N	แทน	บุคคลทั่วไปและนิติบุคคลที่สอบแบบสอบถาม
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
$t$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาการแจกแจงใน t-distribution
$\alpha$	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
$\alpha_{.01}$	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
$r$	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 รายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 บุคคลทั่วไป จำนวนคนเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน การศึกษา สถานภาพของครอบครัว พาหนะที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

1.2 นิติบุคคล จำนวนตาม การจดทะเบียนนิติบุคคล สถานภาพ อายุในการจดทะเบียนของนิติบุคคล รายได้สุทธิของกิจการต่อปี จำนวนรถที่ จดทะเบียนในกิจการ พาหนะ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน การมาใช้บริการจากสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการ แปลคะแนนเป็นค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างบุคคลทั่วไปกับนิติบุคคล โดยใช้ t-test

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเรื่องสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ แปลคะแนนเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ระหว่างบุคคลทั่วไปกับนิติบุคคลโดยใช้ t-test

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 รายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม บุคคลทั่วไป จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน การศึกษา สถานภาพทางครอบครัว พหุภาวะที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ปรากฏผลดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลทั่วไป

รายละเอียดทั่วไป	จำนวน N=235	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	108	45.96
หญิง	127	54.04
<b>อายุ</b>		
15-25 ปี	100	42.55
26-35 ปี	49	20.85
36-45 ปี	59	25.11
46-55 ปี	16	6.81
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	11	4.68

ตาราง 1 (ต่อ)

รายละเอียดทั่วไป	จำนวน N=235	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ	49	20.85
นักเรียน (นักศึกษา)	63	26.81
เกษตรกร	35	14.89
รับจ้าง	63	26.81
ค้าขาย	15	6.38
อื่นๆ	10	4.26
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	98	41.70
5,001-10,000 บาท	83	35.32
10,001-20,000 บาท	35	14.89
20,001-50,000 บาท	14	5.96
50,001 บาทขึ้นไป	5	2.13
<b>การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	37	15.74
มัธยมศึกษา	61	25.96
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	34	14.47
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	94	40.00
สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.83
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	123	52.34
สมรส	106	45.11
หย่าร้าง	4	1.70
อื่นๆ	2	0.85

ตาราง 1 (ต่อ)

รายละเอียดทั่วไป	จำนวน N=235	ร้อยละ
<b>พาหนะที่ใช้ในปัจจุบัน</b>		
จักรยานยนต์	147	62.55
รถยนต์ (เก๋ง, กระบะ)	71	30.21
รถใช้งานเกษตรกรรม.	5	2.13
รถบรรทุก (6 ล้อ, 10 ล้อ)	7	2.98
อื่นๆ	5	2.13

จากตาราง 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 235 คน จำแนกตามเพศชาย จำนวน 108 คน (ร้อยละ 45.96) หญิงจำนวน 127 คน (ร้อยละ 54.04) จำแนกตามอายุมากที่สุด 13 - 15 ปี จำนวน 100 คน (ร้อยละ 42.55) รองลงมาอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 59 คน (ร้อยละ 25.11) น้อยที่สุด อายุสูงกว่า 55 ปีขึ้นไปจำนวน 11 คน (ร้อยละ 4.68) จำแนกตามอาชีพมากที่สุด ครัวเรือนนักเรียนนักศึกษาและอาชีพรับจ้างจำนวนเท่ากันคือ 63 คน (ร้อยละ 26.81) รองลงมาได้แก่ อาชีพรับราชการจำนวน 49 คน (ร้อยละ 20.85) น้อยที่สุดได้แก่ อาชีพอื่น ๆ (รัฐวิสาหกิจ) จำนวน 10 คน (ร้อยละ 4.26) จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่ารายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทมากที่สุด จำนวน 98 คน (ร้อยละ 34.60) รองลงมาได้แก่ รายได้ 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 83 คน (ร้อยละ 35.32) น้อยที่สุดได้แก่ รายได้ 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.13) จำแนกตามระดับการศึกษามากที่สุดคือ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 94 คน (ร้อยละ 40.00) รองลงมาได้แก่การศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 61 คน (ร้อยละ 25.96) น้อยที่สุดได้แก่ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 3.83) จำแนกตามสถานภาพมากที่สุดได้แก่ โสด จำนวน 123 คน (ร้อยละ 52.34) รองลงมาได้แก่ สมรส จำนวน 106 คน (ร้อยละ 45.11) น้อยที่สุดได้แก่ อื่น ๆ (แยกกันอยู่) จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.85) จำแนกตามพาหนะที่ใช้ในปัจจุบันมากที่สุดได้แก่ รถจักรยานยนต์ จำนวน 147 คน (ร้อยละ 62.55) รองลงมารถยนต์ (เก๋ง, กระบะ) จำนวน 71 คน (ร้อยละ 30.21) น้อยที่สุดได้แก่ รถใช้งานเกษตรกรรมและอื่น ๆ (รถแทรก) จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.13)

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนิติบุคคล

รายละเอียดทั่วไป	จำนวน N=48	ร้อยละ
<b>จดทะเบียนนิติบุคคลเป็นด้านใด</b>		
บริษัท	16	33.34
ห้างหุ้นส่วน	12	25.00
มูลนิธิ	13	27.08
วัด	6	12.50
สมาคม	-	0.00
อื่นๆ	1	2.08
<b>สถานภาพของท่าน</b>		
ผู้จัดการ-รองผู้จัดการ	5	10.42
พนักงาน	30	62.50
เจ้าของกิจการ	5	10.42
ประธานกรรมการ	-	0.00
เจ้าอาวาส	4	8.33
โยมอุปัชฌาย์	3	6.25
อื่นๆ	1	2.08
<b>อายุในการจดทะเบียนนิติบุคคล</b>		
1-2 ปี	4	8.33
3-4 ปี	5	10.42
5-6 ปี	7	14.58
6 ปีขึ้นไป	32	66.67

ตาราง 2 (ต่อ)

รายละเอียดทั่วไป	จำนวน N-48	ร้อยละ
<b>รายได้สุทธิต่อปี</b>		
10,000-50,000 บาท	12	25.00
50,001-90,000 บาท	4	8.33
90,001-130,000 บาท	16	22.92
130,001-170,000 บาท	5	10.42
170,001 บาทขึ้นไป	16	33.33
<b>กิจการของท่าน</b>		
รับเหมา	4	8.33
ค้าขาย	17	35.42
อื่นๆ	27	56.25
<b>จำนวนรถที่จดทะเบียนในกิจการ</b>		
1-3 คัน	11	22.92
4-6 คัน	9	18.75
7-9 คัน	3	6.25
10 คันขึ้นไป	25	52.08
<b>พาหนะที่ใช้ในปัจจุบัน</b>		
จักรยานยนต์	9	18.75
รถยนต์ (เก๋ง, กระบะ)	27	56.25
รถสามล้อ	1	2.08
รถบรรทุก (6 ล้อ, 10 ล้อ)	9	18.75
รถบรรทุกเฉพาะกิจ	2	4.17
อื่นๆ	-	0.00

ตาราง 2 (ต่อ)

รายละเอียดทั่วไป	จำนวน N 48	ร้อยละ
ท่านมาใช้บริการจากสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ด้านใด		
งานทะเบียนรถจักรยานยนต์ จดใหม่ ย้ายเข้า ย้ายออก โอน กรรมสิทธิ์ เปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ	5	10.42
งานทะเบียนรถยนต์ จดใหม่ ย้ายเข้า ย้ายออก โอนกรรมสิทธิ์ เปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ	23	47.92
งานทะเบียนรถสามล้อ จดใหม่ ย้ายเข้า ย้ายออก โอน กรรมสิทธิ์เปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ	13	27.08
งานใบอนุญาตขับขี่รถ		
อื่นๆ	7	14.58

จากตาราง 2 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 48 คน จำนวนกรมการจดทะเบียนนิติบุคคล  
มากที่สุดได้แก่ บริษัท จำนวน 16 คน (ร้อยละ 33.33) รองลงมาได้แก่มูลนิธิจำนวน 13 คน  
(ร้อยละ 27.08) น้อยที่สุดได้แก่ อื่น ๆ (ชุมชน) จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.08) จำนวนกรมสถานภาพ  
หมามากที่สุดได้แก่พนักงาน จำนวน 30 คน (ร้อยละ 62.50) รองลงมาได้แก่ ผู้จัดการ รองผู้จัดการ  
และเจ้าของกิจการ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 10.42) น้อยที่สุด ได้แก่ อื่น ๆ (หัวหน้าชมรม) จำนวน  
1 คน (ร้อยละ 2.08) จำนวนความอายุในการจดทะเบียนของนิติบุคคลพบมากที่สุดได้แก่  
อายุระหว่าง 6 ปี ขึ้นไป จำนวน 32 คน (ร้อยละ 66.67) รองลงมาอายุระหว่าง 5 - 6 ปี  
จำนวน 7 คน (ร้อยละ 14.58) น้อยที่สุดอายุระหว่าง 1 - 2 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 8.33)  
จำนวนกรมรายได้สูงสุดคือปี พบมากที่สุด ได้แก่ รายได้ 170,000 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน  
(ร้อยละ 33.33) รองลงมารายได้ 10,000 - 50,000 บาท จำนวน 12 คน (ร้อยละ 25.00) น้อยที่สุด  
รายได้ระหว่าง 50,001 - 90,000 บาท จำนวน 4 คน (ร้อยละ 8.33) จำนวนความลักษณะของกิจการ  
พบมากที่สุดได้แก่ อื่น ๆ (รถโดยสาร บริการรถเช่า) จำนวน 27 คน (ร้อยละ 56.25) รองลงมาได้  
แก่ ค้าขาย จำนวน 17 คน (ร้อยละ 35.42) น้อยที่สุดได้แก่ รับเหมา จำนวน 4 คน (ร้อยละ 8.33)  
จำนวนความจำนวนรถที่จดทะเบียนในกิจการของผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด ได้แก่ 10 คัน  
ขึ้นไป จำนวน 25 คน (ร้อยละ 52.08) รองลงมา 1 - 3 คัน จำนวน 11 คน (ร้อยละ 22.92)

น้อยที่สุด 7 - 9 คน จำนวน 3 คน (ร้อยละ 6.25) จำนวนตามหาหนะที่ใช้ในใจสูงเกินมากที่สุด ได้แก่ รถยนต์ (เก๋ง, กระบะ) จำนวน 27 คน (ร้อยละ 56.25) รองลงมาได้แก่รถบรรทุก (6 ล้อ, 10 ล้อ) และรถจักรยานยนต์ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 18.75) น้อยที่สุด ได้แก่ รถลู่ทาง จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.08 ) จำนวนความการใช้บริการจากสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์มากที่สุดได้แก่ งานจดทะเบียนรถยนต์ จดใหม่ ย้ายเข้า ย้ายออก โอนกรรมสิทธิ์ เปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 47.92) รองลงมา ได้แก่ งานทะเบียนรถขนส่ง จดใหม่ ย้ายเข้า ย้ายออก โอนกรรมสิทธิ์ เปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 14.58) น้อยที่สุดได้แก่ รถจักรยานยนต์ จดใหม่ ย้ายเข้า ย้ายออก โอนกรรมสิทธิ์ เปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 10.42)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการรถแท็กซี่ต่อผู้โดยสารของ บุคคลทั่วไป จำนวน 235 คน และนิติบุคคล จำนวน 48 คน รวมทั้งสิ้น 283 คน ปรากฏ ผลดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการระหว่างบุคคลทั่วไป และนิติบุคคล

รายละเอียด	บุคคลทั่วไป		นิติบุคคล		t
	x	S.D	x	S.D	
ก. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.82	.82	4.27	.73	.017
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทัศนคติที่ดีกับประชาชน	3.88	.75	4.33	.75	.228
2. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.83	.90	4.27	.68	1.501
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	3.81	.83	4.37	.67	2.493*



ตาราง 3 (ต่อ)

รายละเอียด	บุคคลทั่วไป		นิติบุคคล		t
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	
4. เจ้าหน้าที่มีอุดมการณ์ของการรับใช้ประชาชน	3.74	.78	4.10	.81	1.335
<b>ข. สภาพแวดล้อมในการติดต่องาน</b>	<b>3.79</b>	<b>.80</b>	<b>4.10</b>	<b>.75</b>	<b>2.114*</b>
5. ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ	3.78	.77	4.29	.58	2.445*
6. สถานที่ราชการมีป้ายแนะนำขั้นตอนถูกต้อง	3.93	.72	4.17	.66	2.262*
7. มีโทรศัพท์หรือหนังสือพิมพ์ให้อ่านในระหว่างติดต่อราชการ	3.92	.79	3.94	.76	3.731*
8. บริเวณที่จอดรถกว้างขวางเหมาะสม	3.89	.85	4.08	.77	2.392*
9. บริเวณสถานที่จอดรถร่มรื่น	3.82	.85	4.10	.78	1.739
10. ที่ตั้งของสำนักงานชนแห่งจังหวัดบุรีรัมย์เหมาะสม	3.62	.80	4.10	.75	1.371
11. สถานที่จอดรถปลอดภัยเหมาะสม	3.63	.79	4.08	.85	1.304
12. บริเวณอาคารสถานที่สะดวก สะอาด ถูกสุขลักษณะ	3.74	.82	4.02	.81	1.674
<b>ค. อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>	<b>3.58</b>	<b>.81</b>	<b>3.91</b>	<b>.80</b>	<b>0.961</b>
13. อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.51	.81	3.75	.76	1.501
14. ท่านได้รับความสะดวกจากการบริการของเจ้าหน้าที่เพียงพอ	3.64	.81	4.06	.84	0.421
<b>ง. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชน</b>	<b>3.55</b>	<b>.81</b>	<b>4.01</b>	<b>.75</b>	<b>0.581</b>
15. ท่านเข้าใจขั้นตอนการขอรับบริการจากสำนักงานชนแห่งจังหวัดบุรีรัมย์เป็นอย่างดี	3.54	.79	3.98	.76	0.880
16. ท่านเข้าใจระเบียบวิธีปฏิบัติในการมาติดต่อสำนักงานชนแห่งจังหวัดบุรีรัมย์เป็นอย่างดี	3.60	.80	3.98	.70	0.382
17. ท่านเข้าใจในการจดทะเบียนรถตามกฎหมายโอนกรรมสิทธิ์รถเป็นอย่างดี	3.45	.83	4.00	.80	0.462

ตาราง 3 (ต่อ)

รายละเอียด	บุคคลทั่วไป		นิติบุคคล		t
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	
18. ท่านเข้าใจในการเปลี่ยนสาระสำคัญของรถเป็น อย่างดี	3.45	.79	3.92	.77	0.752
19. ท่านเข้าใจในการตรวจสอบสภาพรถเป็นอย่างดี	3.49	.82	4.06	.73	0.017
20. ท่านเข้าใจในการทำใบอนุญาตขับรถเป็นอย่างดี	3.67	.79	4.13	.73	1.004
21. ท่านเข้าใจในการต่ออายุใบอนุญาตขับรถเป็น อย่างดี	3.71	.84	4.19	.73	0.029
22. ท่านเข้าใจในการเปลี่ยนสาระสำคัญในใบอนุญาต อย่างดี	3.50	.82	3.81	.81	0.852
23. ท่านเข้าใจในการเปลี่ยนสาระสำคัญในใบอนุญาต อย่างดี	3.50	.82	3.81	.81	0.852
<b>จ. ปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชน</b>	<b>2.45</b>	<b>.87</b>	<b>2.52</b>	<b>.06</b>	<b>1.787</b>
24. การบริการของช่างราชการเป็นบริการชั้นตอนมาก	2.58	.89	2.83	1.24	0.978
25. การบริการของข้าราชการ ไม่ได้ได้รับความสะดวกเท่า ที่ควร	2.52	.88	2.60	1.11	1.852
26. เจ้าหน้าที่บางครั้งใช้วาจาไม่สุภาพ	2.33	.84	2.42	.99	2.355
27. ข้าราชการมักวางตัวเป็นแก่นเมเสมอ	2.27	.87	2.27	.94	1.965
<b>ข. คุณภาพของการให้บริการ</b>	<b>3.83</b>	<b>.76</b>	<b>4.40</b>	<b>.68</b>	<b>2.978*</b>
28. ท่านมั่นใจเมื่อได้รับการตรวจสอบจากสำนัก งานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์	3.78	.74	4.33	.75	2.518*
29. ท่านมั่นใจเมื่อสอบถามและได้รับใบอนุญาตขับรถ	3.79	.76	4.44	.68	2.914*
30. ท่านมั่นใจเมื่อจดทะเบียนรถได้ถูกต้อง	3.91	.78	4.42	.61	3.501*
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.36</b>	<b>.81</b>	<b>3.85</b>	<b>.79</b>	<b>1.500</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลทั่วไปมีระดับความคิดเห็นเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.36 และนิติบุคคลมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.85 เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการพบว่า บุคคลทั่วไปเห็นด้วยมากในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.83$ ) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $x = 3.82$ ) สภาพแวดล้อมในการติดต่องาน ( $\bar{x} = 3.79$ ) อัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.58$ ) และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชน ( $\bar{x} = 3.55$ ) ตามลำดับ กลุ่มนิติบุคคลเห็นด้วยมากในเรื่อง คุณภาพของการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.40$ ) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.27$ ) สภาพแวดล้อมในการติดต่องาน ( $x = 4.10$ ) ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชน ( $\bar{x} = 4.01$ ) และอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.91$ ) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชน กลุ่มบุคคลทั่วไปมีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย ( $\bar{x} = 2.45$ ) และนิติบุคคลมีความคิดเห็นปานกลาง ( $\bar{x} = 2.52$ ) เมื่อพิจารณาความแตกต่างของความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มบุคคลทั่วไปและนิติบุคคล มีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เรียงตามลำดับค่า t ดังนี้คือ ข้อ 7 มีโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์ให้ดูในระหว่างติดต่อราชการ ( $t = 3.731$ ) ข้อ 30 ก่ามั่นใจเมื่อจดทะเบียนรถได้ถูกต้อง ( $t = 3.504$ ) ข้อ 29 ก่ามั่นใจเมื่อสอบผ่านและได้รับใบอนุญาตขับรถ ( $t = 2.914$ ) ข้อ 28 ก่ามั่นใจเมื่อได้รับการตรวจสุขภาพแก่พนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ( $t = 2.518$ ) ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง ( $t = 2.493$ ) ข้อ 5 ก่ามั่นใจได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ( $t = 2.445$ ) ข้อ 8 บริเวณที่จอดรถข้างทางเหมาะสม ( $t = 2.392$ ) และข้อ 6 สถานที่ราชการมีป้ายแนะนำขั้นตอนถูกต้อง ( $t = 2.262$ ) ตามลำดับ นอกนั้นไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์สัมฤทธิ์ผลของการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่าง บุคคลทั่วไป จำนวน 235 คน และนิติบุคคล จำนวน 48 คน รวมทั้งสิ้น 283 คน เปรียบผลดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ  
ความคิดเห็นสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการระหว่างบุคคลทั่วไปและนิติบุคคล

สัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ	บุคคลทั่วไป		นิติบุคคล		
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{y}$	S.D	
<b>ก. ความเสมอภาคของการให้บริการ</b>	<b>3.77</b>	<b>.83</b>	<b>4.28</b>	<b>.63</b>	<b>1.778</b>
1. บุคคลทั่วไปหรือนิติบุคคลได้รับความบริการ จากเจ้าหน้าที่ด้วยความเสมอภาค	3.76	.82	4.19	.70	1.380
2. บุคคลทั่วไปหรือนิติบุคคลได้รับการบริการ ตามลำดับก่อนหลัง	3.80	.78	4.29	.58	2.085*
3. บุคคลทั่วไปหรือนิติบุคคลมีสิทธิเท่าเทียมกัน	3.75	.89	4.35	.60	1.870
<b>ข. ความเป็นธรรมในการให้บริการ</b>	<b>3.71</b>	<b>.82</b>	<b>4.20</b>	<b>.71</b>	<b>1.111</b>
4. เจ้าหน้าที่บริการ ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน	3.74	.85	4.19	.79	0.898
5. ค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บมีความเป็นธรรม สำหรับบุคคลทั่วไปหรือนิติบุคคล	3.69	.78	4.15	.71	2.069
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมทั้งบุคคลทั่วไป และนิติบุคคล	3.71	.84	4.27	.64	0.376
<b>ค. การให้บริการที่ตรงตาม</b>	<b>3.77</b>	<b>.82</b>	<b>4.15</b>	<b>.74</b>	<b>0.929</b>
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนด ตรงตามเวลา	3.78	.82	4.19	.76	1.124
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามเวลาในคำหมายในการ รับเอกสารหรือมาติดต่อ	3.76	.82	4.10	.72	0.735
<b>ง. งานบริการอย่างต่อเนื่อง</b>	<b>3.81</b>	<b>.76</b>	<b>4.19</b>	<b>.75</b>	<b>2.020</b>
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจากตรวจสภาพรถ จค ทะเบียน-ค่ออาบูธานี, โยนกรรมสิทธิจังหวัด สระบุรี(ค่อข่างค่อเนื่อง)	3.80	.79	4.19	.70	1.757

ตาราง 4 (ต่อ)

สัมฤทธิผลของการให้บริการ	บุคคลทั่วไป		นิติบุคคล		t
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	
10. เจ้าหน้าที่ได้รับคำขอทดสอบดาบดสี อบรม สอบข้อเขียนสอบขับรถได้อย่างต่อเนื่อง ภายในกำหนดเวลา	3.81	.76	4.19	.79	2.283*
<b>ข. การให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>	<b>3.92</b>	<b>.76</b>	<b>4.27</b>	<b>.66</b>	<b>0.902</b>
11. เจ้าหน้าที่ใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์สมุดทะเบียน รถใบอนุญาตขับรถได้ทันทีคงดี	3.95	.74	4.27	.61	1.658
12. การให้บริการสามารถตรวจสอบข้อผู้ถือ กรรมสิทธิ์รถทางคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว	3.89	.77	4.27	.71	0.145
<b>ค. ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ</b>	<b>3.73</b>	<b>.79</b>	<b>4.13</b>	<b>.83</b>	<b>0.764</b>
13. เจ้าหน้าที่มีความคล่องตัวในการให้บริการ	3.76	.78	4.15	.77	1.226
14. ท่านได้รับบริการที่สะดวก รียบร้อย	3.74	.79	4.15	.77	0.813
15. ท่านได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว	3.69	.81	4.08	.96	0.253
<b>ช. ความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน</b>	<b>3.86</b>	<b>1.42</b>	<b>4.33</b>	<b>.69</b>	<b>0.650</b>
<b>ง. เจ้าหน้าที่งานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์</b>					
16. ท่านจ่ายค่าธรรมเนียมไม่เกินอัตราที่กำหนด	3.89	.81	4.21	.74	1.040
17. ท่านสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อ ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ขนส่งจังหวัด บุรีรัมย์	3.77	.76	4.23	.66	0.242
18. ท่านสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำ หลักฐานอำเภอเอกสาร	3.92	2.68	4.17	0.66	0.669

ตาราง 4 (ต่อ)

สัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ	บุคคลทั่วไป		นิติบุคคล		t
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	
<b>ข. ความโปร่งใสของการให้บริการ</b>	<b>3.76</b>	<b>.82</b>	<b>4.23</b>	<b>.83</b>	<b>1.129</b>
19. ท่านสามารถตรวจสอบหลักฐานตรงกับ ค่าธรรมเนียมอื่นที่ออกให้	3.80	.78	4.25	.73	1.694
20. เจ้าหน้าที่มีท่วงท่าโปร่งใสในการให้บริการ ไม่เรียกรื่องหรือปกปิด	3.73	.85	4.15	.85	0.916
21. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายระเบียบขั้นตอน วิธีการได้ชัดเจนถูกต้องตามระเบียบของ ทางราชการ	3.80	.80	4.38	.73	1.644
22. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ เมื่อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถรับผิดชอบ แก้ไขได้อย่างถูกต้อง	3.71	.86	4.12	1.00	0.262
<b>ค. ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่</b>	<b>3.69</b>	<b>.79</b>	<b>4.08</b>	<b>.80</b>	<b>0.751</b>
23. สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ มีการให้บริการที่เพียงพอ	3.67	.82	4.10	.72	0.553
24. เครื่องมือในการตรวจสภาพรถมีเพียงพอ	3.67	.80	4.04	.77	1.038
25. ท่านได้รับเอกสารถูกต้อง	3.73	.73	4.29	.77	0.956
26. บริการนำเอกสาร ณ เขรุ่ยเพียงพอ	3.67	.79	3.88	.94	0.454
รวมเฉลี่ย	3.77	.87	4.22	1.00	1.082

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{x} = 3.77$ ) ประเภทนิติบุคคลมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{x} = 4.22$ ) เมื่อพิจารณารายตัวแปรแล้วพบว่า กลุ่มบุคคลทั่วไปมีระดับความคิดเห็น

คำนวณค่าในเรื่องการให้บริการของแก้วหน้า ( $\bar{x} = 3.92$ ) รองลงมาได้แก่ ความประหยัดค่าใช้จ่าย  
 ของประชาชนแก่เจ้าหน้าที่งานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ( $\bar{x} = 3.86$ ) งานบริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 3.81$ )  
 ความเสมอภาคของการให้บริการและการให้บริการที่ตรงเวลา ( $\bar{x} = 3.77$ ) ความโปร่งใสของการ  
 ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.76$ ) ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ ( $\bar{x} = 3.73$ ) ความเป็นธรรมในการให้  
 บริการ ( $\bar{x} = 3.71$ ) และความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ ( $\bar{x} = 3.69$ ) ตามลำดับ กลุ่มนัก  
 บุคคลเห็นด้วยมากในเรื่องความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนจากสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์  
 ( $\bar{x} = 4.33$ ) ความเสมอภาคของการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.28$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{x} = 4.27$ )  
 ความโปร่งใสของการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.23$ ) ความเป็นธรรมในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.20$ ) การให้  
 บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 4.19$ ) การให้บริการที่ตรงเวลา ( $\bar{x} = 4.15$ ) ความสะดวกที่ประชาชน  
 ได้รับ ( $\bar{x} = 4.13$ ) และความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ ( $\bar{x} = 4.08$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณา  
 ความแตกต่างของความคิดเห็นรายข้อพบว่า กลุ่มบุคคลทั่วไปและ นิตินบุคคล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
 สัมฤทธิ์ผลของการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
 สถิติที่ระดับ .05 เรียงตามลำดับค่า t ดังนี้ คือ ข้อ 10 เจ้าหน้าที่ได้รับคำขอทดสอบควบคุม  
 อบรม สอบข้อเขียนสอบขับรถได้อย่างต่อเนื่อง ภายในกำหนดเวลา ( $t = 2.283$ ) ข้อ 2 บุคคลทั่วไป  
 หรือนิตินบุคคลได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง ( $t = 2.085$ ) ขอนำนั้นไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความนับใจระหว่างปัจจัยที่มีภาพเมสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผล

ในการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ แสดงผลตามตาราง 5

ตาราง 5 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อสัมพันธภาพกับสัมฤทธิผลในการให้บริการ ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ	สัมฤทธิผลในการให้บริการ								
	ความพึงพอใจต่อองค์การให้บริการ	ความพึงพอใจต่อปริมาณการให้บริการ	การให้บริการที่ตรงต่อความต้องการ	ค่าให้บริการและค่าส่งต่อเมื่อส่ง	การให้บริการอย่างทั่วถึงทั่วถึง	ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ	ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายของประชาชน	ความพึงพอใจในการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อองค์การให้บริการทั้งหมด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.564**	.208**	.569**	.493**	.491**	.524**	.457**	.261**	.672
สภาพแวดล้อมในการ									
ติดตั้งงาน	.371**	.006	.395**	.351**	.368**	.324**	.326**	.127*	.361
อัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	.468**	.182**	.507**	.394**	.453**	.292**	.113**	.333**	.407
ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชน	.319**	.159**	.311**	.273**	.256**	.296**	.256**	.133*	.350
ปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชน	-.175*	-.08*	-.11*	-.086	-.091	-.099	-.071	-.012	-.030
คุณภาพของการให้บริการ	.560**	.169**	.450**	.413**	.550**	.480**	.466**	.309**	.690

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



ภาคตาราง 5 พบว่า

1. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการกับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 แยกเป็นรายคู่ได้ดังนี้

1.1 ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับความเสมอภาคของการให้บริการ ( $r = .564$ ) ความเป็นธรรมในการให้บริการ ( $r = .208$ ) การให้บริการที่ตรงเวลา ( $r = .569$ ) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $r = .493$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $r = .491$ ) ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ ( $r = .524$ ) ความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน ( $r = .457$ ) และความโปร่งใสในการให้บริการ ( $r = .301$ )

1.2 ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการติดต่องาน กับความเสมอภาคของการให้บริการ ( $r = .371$ ) การให้บริการที่ตรงเวลา ( $r = .395$ ) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $r = .351$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $r = .368$ ) ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ ( $r = .324$ ) และความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน ( $r = .326$ )

1.3 ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ปัจจัยด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับความเสมอภาคของการให้บริการ ( $r = .468$ ) ความเป็นธรรมในการให้บริการ ( $r = .182$ ) การให้บริการที่ตรงเวลา ( $r = .507$ ) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $r = .394$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $r = .432$ ) ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ ( $r = .494$ ) ความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน ( $r = .412$ ) และความโปร่งใสในการให้บริการ ( $r = .233$ )

1.4 ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชน กับความเสมอภาคของการให้บริการ ( $r = .319$ ) ความเป็นธรรมในการให้บริการ ( $r = .159$ ) การให้บริการที่ตรงเวลา ( $r = .311$ ) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $r = .275$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $r = .256$ ) ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ ( $r = .296$ ) และความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน ( $r = .256$ )

1.5 ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการ กับความเสมอภาคของการให้บริการ ( $r = .506$ ) ความเป็นธรรมในการให้บริการ ( $r = .169$ ) การให้บริการที่ตรงเวลา ( $r = .450$ ) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $r = .413$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $r = .550$ ) ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ ( $r = .480$ ) ความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน ( $r = .466$ ) และความโปร่งใสในการให้บริการ ( $r = .209$ )

2. เก็บประสิทธิผลสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการกับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้แก่ ความสัมพันธ์ทางบวก ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการติดต่องานกับความโปร่งใสในการให้บริการ ( $r = .123$ ) และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนกับความโปร่งใสในการให้บริการ ( $r = .137$ ) และ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทางลบ ที่มีระดับนัยสำคัญ .05 ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชนกับความเสมอภาคของการให้บริการ ( $r = -.125$ )

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

ตาราง 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลการให้บริการตาม  
ความคิดเห็นของเกษตรกรทั่วไป

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้ บริการ	สัมฤทธิ์ผลในการให้บริการ								
	ความเสมอภาคของการให้บริการ	ความเป็นธรรมในการให้บริการ	การให้บริการที่ตรงเวลา	การให้บริการอย่างสอดคล้อง	การให้บริการอย่างทั่วถึง	ความสะอาดเรียบร้อยตามที่ได้รับ	ความโปร่งใสค่าใช้จ่ายของประชาชน	สาขาที่ร้องเรียนการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.564**	.208**	.309**	.493**	.491**	.524**	.457**	.201**	.71
สภาพแวดล้อมในการ ติดต่องาน	.371**	.306	.395**	.331	.358**	.371**	.376**	.173*	.65
อัตราค่าเสียของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	.465**	.382**	.507**	.404**	.412**	.494**	.417**	.215**	.68
ปัจจัยด้านความรู้ความ เข้าใจของประชาชน	.319**	.259**	.331**	.275**	.256**	.296**	.276**	.137*	.69
ปัจจัยด้านทัศนคติของ ประชาชน	-.132*	-.388	-.117	-.006	-.097	-.099	-.072	.012	.63
คุณภาพของการให้ บริการ	.506**	.169**	.450**	.413**	.530**	.480**	.466**	.209**	.66

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ  
สัมฤทธิผลในการให้บริการตามความคิดเห็นของบุคคลทั่วไป ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์มี  
รายละเอียด ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการกับสัมฤทธิผลในการ  
ให้บริการตามความคิดเห็นของบุคคลทั่วไป มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ที่ระดับนัยสำคัญ .01  
แยกเป็นรายคู่ ได้ดังนี้

1.1 ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับความสม  
เสมอภาคของการให้บริการ ( $r = .564$ ) ความเป็นธรรมในการให้บริการ ( $r = .208$ ) การให้บริการที่ตรง  
เวลา ( $r = .569$ ) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $r = .493$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $r = .491$ )  
ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ ( $r = .524$ ) ความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน ( $r = .457$ ) และ  
ความโปร่งใสในการให้บริการ ( $r = .201$ )

1.2 ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการติดต่องาน กับ  
ความเสมอภาคของการให้บริการ ( $r = .371$ ) การให้บริการที่ตรงเวลา ( $r = .395$ ) การให้บริการ  
อย่างต่อเนื่อง ( $r = .351$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $r = .368$ ) ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ  
( $r = .324$ ) และความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน ( $r = .326$ )

1.3 ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ปัจจัยด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ  
กับความเสมอภาคของการให้บริการ ( $r = .468$ ) ความเป็นธรรมในการให้บริการ ( $r = .182$ ) การให้  
บริการที่ตรงเวลา ( $r = .507$ ) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $r = .394$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า  
( $r = .432$ ) ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ ( $r = .494$ ) ความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน  
( $r = .412$ ) และความโปร่งใสในการให้บริการ ( $r = .233$ )

1.4 ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชน กับ  
ความเสมอภาคของการให้บริการ ( $r = .319$ ) ความเป็นธรรมในการให้บริการ ( $r = .159$ ) การให้  
บริการที่ตรงเวลา ( $r = .311$ ) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $r = .275$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า  
( $r = .256$ ) ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ ( $r = .296$ ) และความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน  
( $r = .256$ )

1.5 ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการ กับความ  
เสมอภาคของการให้บริการ ( $r = .506$ ) ความเป็นธรรมในการให้บริการ ( $r = .169$ ) การให้บริการ  
ที่ตรงเวลา ( $r = .450$ ) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $r = .413$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $r = .550$ )  
ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ ( $r = .480$ ) ความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน ( $r = .466$ ) และ  
ความโปร่งใสในการให้บริการ ( $r = .209$ )

2. ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อกรรไกรให้บริการกับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวก ที่มีระดับนัยสำคัญ .05 ได้แก่ ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการคิดต่องานกับความโปร่งใสในการให้บริการ ( $r = .123$ ) และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนกับความโปร่งใสในการให้บริการ ( $r = .137$ ) และ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทางลบ ที่มีระดับนัยสำคัญ .05 ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชนกับความเสมอภาคของกรรไกรให้บริการ ( $r = -.125$ )

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

ตาราง 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลการให้บริการตาม  
ความคิดเห็นของนิสิตบุคคล

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้ บริการ	สัมฤทธิ์ผลในการให้บริการ								
	ความสนใจของ การให้บริการ	ความพึงพอใจ ในการให้บริการ	การให้บริการที่ตรงเวลา	การให้บริการอย่างละเอียด	การให้บริการอย่างทั่วถึง	ความสะอาดที่ประชาชน ได้รับ	ความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน	ความโปร่งใสในการให้บริการ	ความพึงพอใจของ การให้บริการ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.566**	.208**	.575**	.503**	.493**	.517**	.452**	.201**	.075
สภาพแวดล้อมในการ ติดต่องาน	.371**	.005	.398**	.350**	.369**	.315**	.321**	.112*	.664
อัตราค่าสิ่งของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	.463**	.182**	.503**	.400**	.432**	.491**	.409**	.231**	.307
ปัจจัยด้านความรู้ความ เข้าใจของประชาชน	.319**	.159**	.316**	.278**	.255**	.292**	.253**	.138*	.060
ปัจจัยด้านทัศนคติของ ประชาชน	-.175*	-.088	-.189	-.005	-.067	-.101	-.073	-.012	-.059
คุณภาพของการให้ บริการ	.507**	.169**	.452**	.422**	.551**	.475**	.462**	.208**	.057

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 พบว่า

1. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการกับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการตามความคิดเห็นของนิติบุคคล มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ที่มีระดับนัยสำคัญ .01 แยกเป็นรายคู่ ได้ดังนี้

1.1 ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับความเสมอภาคของการให้บริการ ( $r = .556$ ) เป็นธรรมเนียมในการให้บริการ ( $r = .208$ ) การให้บริการที่ตรงเวลา ( $r = .575$ ) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $r = .503$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $r = .493$ ) ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ ( $r = .517$ ) ความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน ( $r = .452$ ) และความโปร่งใสในการให้บริการ ( $r = .201$ )

1.2 ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ปัจจัยด้านสมรรถนะหลักหมในการติดต่องาน กับ ความเสมอภาคของการให้บริการ ( $r = .371$ ) การให้บริการที่ตรงเวลา ( $r = .398$ ) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $r = .359$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $r = .369$ ) ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ ( $r = .318$ ) และความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน ( $r = .321$ )

1.3 ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ปัจจัยด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับความเสมอภาคของการให้บริการ ( $r = .467$ ) ความถี่หรือธรรมเนียมในการให้บริการ ( $r = .182$ ) การให้บริการที่ตรงเวลา ( $r = .503$ ) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $r = .400$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $r = .432$ ) ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ ( $r = .491$ ) ความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน ( $r = .409$ ) และความโปร่งใสในการให้บริการ ( $r = .231$ )

1.4 ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชน กับ ความเสมอภาคของการให้บริการ ( $r = .319$ ) ความถี่หรือธรรมเนียมในการให้บริการ ( $r = .159$ ) การให้บริการที่ตรงเวลา ( $r = .316$ ) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $r = .278$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $r = .255$ ) ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ ( $r = .292$ ) และความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน ( $r = .253$ )

1.5 ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการ กับ ความเสมอภาคของการให้บริการ ( $r = .507$ ) ความถี่หรือธรรมเนียมในการให้บริการ ( $r = .169$ ) การให้บริการที่ตรงเวลา ( $r = .452$ ) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $r = .422$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $r = .551$ ) ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ ( $r = .475$ ) ความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน ( $r = .462$ ) และความโปร่งใสในการให้บริการ ( $r = .208$ )

2. หัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการกับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ที่มีระดับนัยสำคัญ .05 ได้แก่ ความสัมพันธ์ทางบวก ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการติดต่อกับความโปร่งใสในการให้บริการ ( $r = .122$ ) และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนกับความโปร่งใสในการให้บริการ ( $r = .138$ ) และ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทางลบ ที่มีระดับนัยสำคัญ .05 ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชนกับความเสมอภาคของการให้บริการ ( $r = -.125$ )

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University