

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ได้แบบสอบถามตอบกลับมาสมบูรณ์จำนวน 400 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำมาแสดงผลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n แทน จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน (t-test : Independent Samples)

F แทน สถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจง F (F-Distribution)

* แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Sig. แทน นัยสำคัญทางสถิติ (Significant)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 400)
เพศ	
ชาย	156
หญิง	244
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	15
21 - 40 ปี	244
41 - 60 ปี	131
60 ปี ขึ้นไป	10
ระดับการศึกษา	
มัธยมศึกษา	93
ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา	67
ปริญญาตรี	211
สูงกว่าปริญญาตรี	29
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	
น้อยกว่า 2 คน	62
3 - 5 คน	269
มากกว่า 5 คน	69

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน เพศชาย จำนวน 156 คน ส่วนใหญ่อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 244 คน รองลงมา คือ อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 131 คน และน้อยที่สุด อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 211 คน รองลงมา คือ มัธยมศึกษา จำนวน 93 คน และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 3 - 5 คน จำนวน 269 คน รองลงมา คือ มากกว่า 5 คน จำนวน 69 คน และน้อยที่สุด คือ น้อยกว่า 2 คน จำนวน 62 คน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี วิเคราะห์เป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจของการบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม

การให้บริการด้าน	X	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. ด้านความไว้วางใจของการบริการ	2.86	0.85	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	3.23	0.90	ปานกลาง
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.28	0.93	ปานกลาง
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.22	0.91	ปานกลาง
รวม	3.14	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.28$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจของการบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี ด้านความไว้วางใจของการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านความไว้วางใจของการบริการ	X	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. น้ำประปามีความสะอาดปลอดภัย (มีกลิ่นคลอรีนเล็กน้อย)	3.14	0.98	ปานกลาง
2. น้ำประปามีคุณภาพ (ใส บริสุทธิ์ ไม่มีสิ่งใดเจือปน)	2.93	1.03	ปานกลาง
3. น้ำไหลสม่ำเสมอ (มีน้ำประปาใช้ทุกช่วงเวลา)	2.71	1.15	ปานกลาง
4. แรงดันน้ำดี (ไหลขึ้นชั้น 2 อย่างสม่ำเสมอ)	2.68	1.07	ปานกลาง
รวม	2.86	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ทัศนศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ด้านความไว้วางใจของการบริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า น้ำประปามีความสะอาดปลอดภัย (มีกลิ่นคลอรีนเล็กน้อย) ($\bar{X} = 3.14$) มีระดับมากที่สุด รองลงมา คือ น้ำประปามีคุณภาพ (ใส บริสุทธิ์ ไม่มีสิ่งใดเจือปน) น้ำไหลสม่ำเสมอ (มีน้ำประปาใช้ทุกช่วงเวลา) และแรงดันน้ำดี (ไหลขึ้นชั้น 2 อย่างสม่ำเสมอ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ทัศนศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. การติดต่อขอรับบริการ มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก	3.24	0.91	ปานกลาง
2. มีการติดป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่อที่ชัดเจน เช่น การชำระค่าน้ำประปา การขอติดตั้งน้ำประปา	2.89	0.92	ปานกลาง
3. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.25	0.87	ปานกลาง
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	3.36	0.93	ปานกลาง
5. มีการประกาศแจ้งกำหนดระยะเวลาการซ่อมท่อแตกที่อรั้วให้ทราบล่วงหน้า	3.10	0.93	ปานกลาง
6. มีการส่งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาตรงตามวันเวลาที่กำหนด	3.48	0.88	มาก
7. การแจ้งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา มีความถูกต้อง	3.46	0.87	มาก
8. การให้บริการในปัจจุบันมีความเหมาะสม	3.09	0.93	ปานกลาง
รวม	3.23	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ทัศนศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการส่งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาตรงตามวันเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.48$) มีระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การแจ้งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา มีความถูกต้อง มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม การติดต่อขอรับบริการ มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก

สะดวก มีการประกาศแจ้งกำหนดระยะเวลาการซ่อมต่อแต่ทว่าทำให้ทราบล่วงหน้า การให้บริการในปัจจุบันมีความเหมาะสม และมีการติดป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่อที่ชัดเจน เช่น การชำระค่าน้ำประปา การขอติดตั้งน้ำประปา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	X	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการ	3.11	0.96	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ	3.32	0.97	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.29	0.91	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.31	0.87	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนพอเพียงสำหรับการให้บริการไม่รอนานเกินไป	3.39	0.94	ปานกลาง
รวม	3.28	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนพอเพียงสำหรับการให้บริการไม่รอนานเกินไป ($\bar{X} = 3.39$) มีระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	X	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. สถานที่ตั้ง มีความสะดวกสบายในการติดต่อหรือขอรับบริการ	3.24	0.92	ปานกลาง
2. มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	3.31	0.87	ปานกลาง
3. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	3.30	0.85	ปานกลาง
4. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ	3.28	0.96	ปานกลาง
5. สถานที่จอดรถมีความเพียงพอ	2.98	0.97	ปานกลาง
รวม	3.22	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.30$) มีระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการติดต่อไว้อย่างชัดเจน มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ สถานที่ตั้งมีความสะดวกสบาย ในการติดต่อหรือขอรับบริการและสถานที่จอดรถมีความเพียงพอ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน โดยใช้สถิติค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ซึ่งกำหนดไว้ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการน้ำประปาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ

การให้บริการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=156)		หญิง (n=244)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความไว้วางใจของการบริการ	2.90	0.82	2.83	0.87	0.72	0.26
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.30	0.80	3.26	0.70	0.56	0.55
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.25	0.84	3.30	0.97	-0.55	0.88
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.21	0.84	3.26	0.73	-0.84	0.19
รวม	3.17	0.83	3.17	0.82	-0.02	0.47

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปา ส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ

การให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. ด้านความไว้วางใจของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.69	3	0.57	0.77	0.51
	ภายในกลุ่ม	290.36	396	0.73		
	รวม	292.07	399			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.58	3	0.53	0.94	0.42
	ภายในกลุ่ม	220.35	396	0.57		
	รวม	221.92	399			
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.18	3	1.06	1.26	0.29
	ภายในกลุ่ม	333.28	396	0.84		
	รวม	336.46	399			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.23	3	0.74	1.24	0.30
	ภายในกลุ่ม	237.48	396	0.60		
	รวม	239.72	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.05	3	0.68	1.44	0.23
	ภายในกลุ่ม	186.39	396	0.47		
	รวม	188.44	399			

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะกรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปา
ส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. ด้านความไว้วางใจของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.35	3	3.35	4.85	0.02*
	ภายในกลุ่ม	281.70	396	0.71		
	รวม	292.05	399			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.02	3	1.00	1.82	0.14
	ภายในกลุ่ม	218.90	396	0.55		
	รวม	221.90	399			
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.52	3	0.50	0.60	0.61
	ภายในกลุ่ม	334.94	396	0.85		
	รวม	336.64	399			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.93	3	0.96	1.63	0.18
	ภายในกลุ่ม	236.79	396	0.60		
	รวม	239.72	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.31	3	1.10	2.35	0.72
	ภายในกลุ่ม	185.13	396	0.47		
	รวม	188.40	399			

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาสวนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความไว้วางใจของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟฟามาวีเคราะห์เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ปรากฏในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปา ส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความไว้วางใจ ของการบริการ โดยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่

การให้บริการ	ระดับการศึกษา	X	ระดับการศึกษา			
			มัธยมศึกษา	ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านความเชื่อถือได้ของน้ำประปา	มัธยมศึกษา	2.84	-	-0.37	0.08	-0.78
	ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา	3.21		-	0.45*	0.29
	ปริญญาตรี	2.76			-	-0.16
	สูงกว่าปริญญาตรี	2.91				-

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ด้านความไว้วางใจของการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตร/อนุปริญญา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปา
ส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

การให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. ด้านความไว้วางใจของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.92	3	1.64	2.26	0.80
	ภายในกลุ่ม	287.11	397	0.73		
	รวม	292.06	399			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.93	2	0.30	0.55	0.65
	ภายในกลุ่ม	220.99	397	0.56		
	รวม	221.92	399			
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.09	2	0.67	0.83	0.48
	ภายในกลุ่ม	334.38	397	0.84		
	รวม	336.46	399			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.35	2	0.79	1.31	0.27
	ภายในกลุ่ม	237.36	397	0.60		
	รวม	241.11	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.70	2	0.57	1.20	0.31
	ภายในกลุ่ม	186.74	397	0.47		
	รวม	188.44	399			

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ปัญหาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา
การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1. ปัญหาในการรับบริการ
 - 1.1 น้ำประปามีแรงดันต่ำ
 - 1.2 น้ำประปาไหลไม่สม่ำเสมอตลอดเวลา
 - 1.3 น้ำประปามีความขุ่นเป็นบางครั้ง
 - 1.4 การประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ใช้ น้ำทราบก่อนล่วงหน้า กรณีหยุดจ่ายน้ำประปาไม่ทราบทั่วถึง
 - 1.5 ใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาไม่ถูกต้อง
 - 1.6 สถานที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการ ไม่เพียงพอ
2. ข้อเสนอแนะในการให้บริการ
 - 2.1 ควรปรับปรุงแรงดันน้ำให้เพิ่มขึ้น
 - 2.2 ควรปรับปรุงให้น้ำประปาไหลสม่ำเสมอต่อเนื่องตลอดเวลา
 - 2.3 ควรปรับปรุงเรื่องคุณภาพน้ำประปา ให้สะอาดไม่มีความขุ่นอยู่เสมอ
 - 2.4 ควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ใช้ น้ำทราบก่อนล่วงหน้า กรณีหยุดจ่ายน้ำประปา
 - 2.5 ควรทำการตรวจสอบใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาให้ถูกต้องทุกครั้งก่อนส่งให้ผู้ใช้ น้ำ
 - 2.6 ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถสำหรับบริการลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved