

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	สถิติทดสอบ ที่ใช้ในการพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจง t
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน ( Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน ( Mean Square)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)

#### ลำดับขั้นตอนผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว

อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	137	55.2
หญิง	111	44.8
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	29	11.7
26-35 ปี	67	27.0
36-45 ปี	82	33.1
46-60 ปี	59	23.8
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	4.4
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	161	64.9
มัธยมศึกษาปีที่ 6- อนุปริญญา	36	14.5
ปริญญาตรี	49	19.8
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.8
อาชีพ		
เกษตรกร	169	68.1
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	35	14.1
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	44	17.7
รวม	248	100.0

จากตารางที่ 2 ประชาชนที่ใช้บริการส่วนมากเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.2 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 27.0 และอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 23.8 ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 64.9 และประกอบอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 68.1

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม**

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
อาคารสถานที่	3.26	0.69	ปานกลาง
ระบบบริการ	3.35	0.66	ปานกลาง
บุคลากร	3.35	0.77	ปานกลาง
เงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ	3.01	0.79	ปานกลาง
รวม	3.24	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว แต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ )

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบริบือ จังหวัดมหาสารคาม  
ด้านอาคารสถานที่

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ที่ตั้งอาคารสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ	3.96	1.01	มาก
2	ความเพียงพอของจำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนรอรับบริการ	3.12	1.00	ปานกลาง
3	การรักษาความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน เช่น พื้นห้อง ผนัง เพดาน โถ้ เก้าอี้ ฯลฯ	3.33	0.96	ปานกลาง
4	ภายในอาคารสำนักงานมีลักษณะโปร่งใส อากาศถ่ายเทได้ดี	3.63	0.95	มาก
5	ความสะอาดของห้องน้ำ	2.97	0.93	ปานกลาง
6	สถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อเพียงพอและ เหมาะสม	3.25	1.03	ปานกลาง
7	น้ำดื่มสำหรับบริการประชาชนเพียงพอ	3.13	1.14	ปานกลาง
8	ป้ายบอกสถานที่ตั้งอาคารสำนักงาน	3.46	0.99	ปานกลาง
9	การปลูกไม้ดอกไม้ประดับบริเวณสำนักงาน	2.93	1.05	ปานกลาง
10	รั้วล้อมรอบอาคารสำนักงาน อบต. คงทน ถาวร	3.05	0.98	ปานกลาง
11	รั้วล้อมรอบอาคารสำนักงาน อบต. มีสีสันสวยงาม	2.96	0.98	ปานกลาง
12	การจัดสัดส่วนพื้นที่ระหว่างโถ้ทำงานของเจ้าหน้าที่และผู้มา ใช้บริการมีความเหมาะสม	3.31	0.97	ปานกลาง
	รวม	3.26	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วน  
ตำบลคอนจัว ด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ที่ตั้งอาคารสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ ( $\bar{X} = 3.96$ ) และภายใน  
อาคารสำนักงานมีลักษณะโปร่งใส อากาศถ่ายเทได้ดี ( $\bar{X} = 3.63$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 11 ข้อ  
เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ ป้ายบอกสถานที่ตั้งอาคารสำนักงาน อบต.  
( $\bar{X} = 3.46$ ) รองลงมา คือ การรักษาความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน เช่น พื้นห้อง ผนัง  
เพดาน โถ้ เก้าอี้ ( $\bar{X} = 3.33$ ) และการจัดสัดส่วนพื้นที่ระหว่างโถ้ทำงานของเจ้าหน้าที่และผู้มา  
ใช้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.31$ )

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม  
ด้านระบบบริการ

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย	3.31	0.87	ปานกลาง
2	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	3.32	0.84	ปานกลาง
3	ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.34	0.83	ปานกลาง
4	ความถูกต้องของเอกสาร	3.52	0.90	มาก
5	การจัดลำดับก่อน-หลังการให้บริการ	3.29	0.87	ปานกลาง
6	ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	3.30	0.91	ปานกลาง
	รวม	3.35	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วน  
ตำบลคอนจัว ด้านระบบบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ความถูกต้องของเอกสาร ( $\bar{X} = 3.52$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ  
เรียง ตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.34$ )  
รองลงมา คือ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ ( $\bar{X} = 3.32$ ) และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้  
ที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.31$ )

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบริบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากร

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	จำนวนบุคลากรเพียงพอ	3.35	0.97	ปานกลาง
2	การแต่งกายที่มีความเหมาะสม สุภาพ	3.52	0.95	มาก
3	ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ	3.41	0.97	ปานกลาง
4	การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ	3.42	0.99	ปานกลาง
5	การแสดงความที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.40	0.99	ปานกลาง
6	ความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน	3.31	0.93	ปานกลาง
7	อุทิสเวลา ความต่อเนื่องของการให้บริการ	3.21	0.93	ปานกลาง
8	ความน่าเชื่อถือของผู้ปฏิบัติงาน	3.19	0.98	ปานกลาง
	รวม	3.35	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วน  
ตำบลคอนจัว ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การแต่งกายที่มีความเหมาะสม สุภาพ ( $\bar{X} = 3.52$ ) และอยู่ในระดับ  
ปานกลาง 7 ข้อ เรียง ตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่  
ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.42$ ) รองลงมา คือ ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ  
( $\bar{X} = 3.41$ ) และจำนวนบุคลากรเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.35$ )

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม  
ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	จำนวนเงินที่ได้รับในการเสริมอาชีพมีความเพียงพอ	2.92	1.01	ปานกลาง
2	อบต.คอนจัว สามารถตอบสนองความต้องการด้านการส่งเสริมอาชีพของท่านได้	2.94	0.97	ปานกลาง
3	การพิจารณาอนุมัติโครงการมีความเป็นธรรม	3.08	0.95	ปานกลาง
4	กลุ่มได้รับการประเมินโครงการตามระยะเวลาที่กำหนด	3.13	0.91	ปานกลาง
5	กลุ่มได้รับเงินสนับสนุนอย่างต่อเนื่องหลังสิ้นสุดโครงการแต่ละครั้งและเสนอโครงการใหม่	3.01	0.92	ปานกลาง
6	ความเป็นอยู่ของท่านดีขึ้นในระดับใดหลังจากได้รับการส่งเสริมสนับสนุนอาชีพจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว	2.97	0.84	ปานกลาง
	รวม	3.01	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพโดยรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ )

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอศรีบรีอ จังหวัดมหาสารคาม ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอศรีบรีอ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยรวมและรายด้าน

ด้าน	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.																																												
ด้านอาคารสถานที่	ชาย	137	3.22	0.70	.906	246	.366																																												
	หญิง	111	3.30	0.68				ด้านระบบบริการ	ชาย	137	3.27	0.66	2.062	246	.040*	หญิง	111	3.44	0.65	ด้านบุคลากร	ชาย	137	3.27	0.79	1.986	246	.048*	หญิง	111	3.46	0.73	ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ	ชาย	137	2.94	0.80	1.560	246	.120	หญิง	111	3.09	0.77	รวม	ชาย	137	3.17	0.64	1.859	246	.064
ด้านระบบบริการ	ชาย	137	3.27	0.66	2.062	246	.040*																																												
	หญิง	111	3.44	0.65				ด้านบุคลากร	ชาย	137	3.27	0.79	1.986	246	.048*	หญิง	111	3.46	0.73	ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ	ชาย	137	2.94	0.80	1.560	246	.120	หญิง	111	3.09	0.77	รวม	ชาย	137	3.17	0.64	1.859	246	.064	หญิง	111	3.32	0.62								
ด้านบุคลากร	ชาย	137	3.27	0.79	1.986	246	.048*																																												
	หญิง	111	3.46	0.73				ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ	ชาย	137	2.94	0.80	1.560	246	.120	หญิง	111	3.09	0.77	รวม	ชาย	137	3.17	0.64	1.859	246	.064	หญิง	111	3.32	0.62																				
ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ	ชาย	137	2.94	0.80	1.560	246	.120																																												
	หญิง	111	3.09	0.77				รวม	ชาย	137	3.17	0.64	1.859	246	.064	หญิง	111	3.32	0.62																																
รวม	ชาย	137	3.17	0.64	1.859	246	.064																																												
	หญิง	111	3.32	0.62																																															

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมด้านอาคารสถานที่ และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระบบบริการประชาชนและด้านบุคลากรเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปีและมากกว่า 60 ปีขึ้นไป โดยรวม

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.768	4	.192	.467	.760
ภายในกลุ่ม	99.916	243	.411		
รวม	100.684	247			

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปีและมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ด้านอาคารสถานที่

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.235	4	.059	.122	.975
ภายในกลุ่ม	117.049	243	.482		
รวม	117.284	247			

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปีและมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ด้านระบบบริการ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.978	4	.244	.556	.695
ภายในกลุ่ม	106.889	243	.440		
รวม	107.867	247			

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริการไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปีและมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ด้านบุคลากร

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.421	4	.355	.596	.666
ภายในกลุ่ม	144.686	243	.595		
รวม	146.107	247			

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปีและมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.741	4	.435	.696	.595
ภายในกลุ่ม	151.909	243	.625		
รวม	153.651	247			

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6-อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยรวม

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.182	3	.394	.967	.409
ภายในกลุ่ม	99.502	244	.408		
รวม	100.684	247			

จากตารางที่ 14 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6-อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6-อนุปริญา ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ด้านอาคารสถานที่

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.494	3	.498	1.049	.371
ภายในกลุ่ม	115.790	244	.475		
รวม	117.284	247			

จากตารางที่ 15 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6-อนุปริญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6-อนุปริญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี ด้านระบบบริการ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.986	3	.662	1.526	.208
ภายในกลุ่ม	105.881	244	.434		
รวม	107.867	247			

จากตารางที่ 16 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6-อนุปริญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6-อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี ด้านบุคลากร

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.802	3	.267	.449	.718
ภายในกลุ่ม	145.305	244	.596		
รวม	146.107	247			

จากตารางที่ 17 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6-อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6-อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.451	3	.484	.775	.509
ภายในกลุ่ม	152.199	244	.624		
รวม	153.651	247			

จากตารางที่ 18 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6-อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคอนจัว อำเภอศรีบ่อ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอาชีพเกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ โดยรวม

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.141	2	.071	.172	.842
ภายในกลุ่ม	100.543	245	.410		
รวม	100.684	247			

จากตารางที่ 19 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ เกษตรกรธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคอนจัว อำเภอศรีบ่อ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคอนจัว อำเภอศรีบ่อ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอาชีพเกษตรกร ธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขายและข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ ด้านอาคารสถานที่

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.167	2	.583	1.231	.294
ภายในกลุ่ม	116.117	245	.474		
รวม	117.284	247			

จากตารางที่ 20 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ เกษตรกรธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคอนจัว อำเภอศรีบ่อ จังหวัดมหาสารคาม ด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอาชีพ เกษตรกร ธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขายและข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ ด้านระบบบริการ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.162	2	.081	.184	.832
ภายในกลุ่ม	107.705	245	.440		
รวม	107.867	247			

จากตารางที่ 21 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ เกษตรกรธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริการไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอาชีพ เกษตรกร ธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขายและข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ ด้านบุคลากร

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.225	2	.113	.189	.828
ภายในกลุ่ม	145.882	245	.595		
รวม	146.107	247			

จากตารางที่ 22 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ เกษตรกรธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอาชีพ เกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.070	2	.035	.055	.946
ภายในกลุ่ม	153.581	245	.627		
รวม	153.651	247			

จากตารางที่ 23 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ เกษตรกรธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

Rajabhat Mahasarakham University

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว

1. ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการชัดเจน ร้อยละ 29 (25 คน)
2. เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีไม่เพียงพอ ร้อยละ 24 (20 คน)
3. เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มารับบริการ ร้อยละ 19 (16 คน)
4. ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการเพิ่มเติม ร้อยละ 16 (14 คน)
5. ควรมีการจัดลำดับคิว ก่อน-หลังในการให้บริการ ร้อยละ 12 (10 คน)