

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
- SD. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- SS แทน ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย (Sum of Squares)
- df แทน ค่าที่ระดับความเป็นอิสระของการผันแปร (degree of freedom)
- MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
- F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการแจกแจงความแปรปรวนของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป
- p แทน ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
- * แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ ระดับระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์ เปรียบเทียบความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นอายุและการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประชากร (F-test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 131)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
อายุ 25-35 ปี	15	11.5
อายุ 36-45 ปี	35	26.7
อายุ 46 ปี ขึ้นไป	81	61.8
รวม	131	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา	14	10.7
มัธยมศึกษา	38	29.0
อนุปริญญา หรือ สูงกว่า	79	60.3
รวม	131	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. จำแนกโดยอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มี อายุ 46 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมา มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และ สดท้าย อายุ 25-35 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

2. จำแนกโดยการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ อนุปริญญาหรือสูงกว่า จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา ระดับ มัธยมศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และสุดท้าย ระดับประถมจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 3 - 6



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยงานที่ดี อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=131)

ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ที่มีต่อการบริการของหน่วยงานที่ดี	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ด้านการให้บริการ	4.35	8.25	16.11	34.05	37.25	3.92	0.51	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	0.53	2.44	15.88	39.46	41.68	4.19	0.59	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.99	2.52	12.67	36.41	47.40	4.27	0.67	มาก
รวม	0.59	1.32	4.47	10.99	12.63	4.13	0.54	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.92$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสถิติ อำเภอเมืองกาฬงจังหวัดหนองคาย
ด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการ บริการของหน่วยสถิติ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. หน่วยสถิติบริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	36.64	53.44	8.4	1.53	-	1.75	0.67	น้อย
2. หน่วยสถิติบริการด้วยความยุติธรรม	2.29	3.82	12.21	31.3	50.38	4.24	0.97	มาก
3. หน่วยสถิติมีความเสมอภาคในการให้บริการ ประชาชนทุกคน	-	3.05	11.45	37.4	48.09	4.31	0.79	มาก
4. หน่วยสถิติให้บริการด้วยความลับไว้	-	3.05	17.56	38.17	41.22	4.18	0.83	มาก
5. หน่วยสถิติให้บริการตามลักษณะงานที่เร่งด่วน	1.53	2.29	14.5	49.62	32.06	4.08	0.83	มาก
6. มีบุคลากรเพียงพอต่อการบริการประชาชน	-	2.29	14.5	40.46	42.75	4.24	0.78	มาก
7. วัสดุ อุปกรณ์มีเพียงพอต่อการบริการ	1.53	6.11	29.77	29.01	33.59	3.87	1.00	มาก
8. ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนบรรลุเสร็จสมบูรณ์	0.76	5.34	22.9	32.82	38.17	4.02	0.95	มาก
9. วิธีการบริการประชาชนมีความทันสมัย	-	1.53	12.98	40.46	45.04	4.29	0.75	มาก
10. หน่วยสถิติพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.76	1.53	16.79	39.69	41.22	4.19	0.82	มาก
รวม	4.35	8.25	16.11	34.05	37.25	3.92	0.51	มาก

(n=131)

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย รายข้อ ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) พิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 9 ข้อ และ อยู่ในระดับ น้อย จำนวน 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หน่วยสวัสดิ์มีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกคน ($\bar{X} = 4.31$) วิธีการบริการประชาชนมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.29$) มีบุคลากรเพียงพอต่อการบริการประชาชน ($\bar{X} = 4.24$) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยสวัสดิ์บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 1.75$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกักกันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสถิติ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย
ด้านกระบวนการให้บริการ

(n=131)

ความพึงพอใจของกักกันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการ บริการของหน่วยสถิติ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					SD.	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ขั้นตอนการบริการประชาชนมีความรวดเร็ว	-	3.05	12.21	45.8	38.93	0.77	4.21	มาก
2. ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการ	0.76	1.53	17.56	31.3	48.85	0.86	4.26	มาก
3. ขั้นตอนการบริการมีความกระชับไม่ซับซ้อน	0.76	1.53	14.5	38.17	45.04	0.82	4.25	มาก
4. พอใจในคุณภาพการบริการของหน่วยสถิติ	-	5.34	16.79	35.11	42.75	0.89	4.15	มาก
5. หน่วยสถิติให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	0.76	-	9.16	46.56	43.51	0.70	4.32	มาก
6. สถิติบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ	0.76	0.76	9.92	45.8	42.75	0.74	4.29	มาก
7. ได้รับความอบอุ่นใจจากการบริการ	-	1.53	10.69	47.33	40.46	0.71	4.27	มาก
8. อาคาร สถานที่มีความสะอาดสบาย	1.53	3.05	24.43	37.4	33.59	0.92	3.98	มาก
9. อาคาร สถานที่มีความสะอาด ร่มรื่น เรียบร้อย	0.76	3.82	24.43	28.24	42.75	0.94	4.08	มาก
10. มีความสบายใจเมื่อรับบริการจากหน่วยสถิติ	-	3.82	19.08	38.93	38.17	0.85	4.11	มาก
รวม	0.53	2.44	15.88	39.46	41.68	0.59	4.19	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย รายข้อ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งหมด ($\bar{X} = 4.19$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หน่วยสวัสดิ์ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.32$) สวัสดิ์บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 4.29$) ได้รับความอบอุ่นใจจากการบริการ ($\bar{X} = 4.27$) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดสบาย ($\bar{X} = 3.98$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยงานสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการ บริการของหน่วยงานสวัสดิ์	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					X̄	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการบริการประชาชน	1.53	0.76	16.03	32.82	48.85	4.27	0.87	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มติดต่อ ราชการ	0.76	3.05	9.92	38.93	47.33	4.29	0.83	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจให้บริการประชาชน	0.76	-	12.21	35.11	51.91	4.37	0.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ	1.53	3.05	9.16	34.35	51.91	4.32	0.88	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี	0.76	3.82	13.74	38.17	44.27	4.23	0.83	มาก
6. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ	0.76	2.29	9.16	41.98	45.8	4.30	0.79	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอารมณ์ที่ดี	0.76	2.29	16.03	36.64	44.27	4.21	0.85	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีคุณธรรมที่นำเกรพ	0.76	4.58	14.5	32.82	47.33	4.21	0.91	มาก
9. เจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความเป็นกันเอง	0.76	0.76	12.98	37.4	48.09	4.31	0.79	มาก
10. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญเพื่อแก่ประชาชน	2.29	4.58	12.98	35.88	44.27	4.15	0.97	มาก
รวม	0.99	2.52	12.67	36.41	47.40	4.27	0.67	มาก

(n=131)

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย รายชื่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งหมด ($\bar{X} = 4.19$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 4.37$) เจ้าหน้าที่บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.32$) เจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.31$) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความเอื้อเฟื้อแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.15$)

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนก ตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 7 – 8

ตารางที่ 7 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนก ตามอายุ โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	.192	2	.096	.328	.721
ภายในกลุ่ม	37.419	128	.292		
รวม	37.611	130			

จากตารางที่ 7 พบว่า กำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 8 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ และจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 131)

ระดับความพึงพอใจของ กำนันและผู้ใหญ่บ้าน ที่มีต่อการบริการ	อายุ						F	P
	อายุ 25-35 ปี		อายุ 36-45 ปี		อายุ 46ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านการให้บริการ	4.08	0.33	3.90	0.55	3.89	0.52	.872	.421
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.19	0.44	4.09	0.66	4.24	0.58	.757	.471
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	0.54	4.20	0.81	4.30	0.63	.321	.726
รวม	4.16	0.36	4.06	0.60	4.15	0.54	.328	.721

จากตารางที่ 8 พบว่า กำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 9 - 10

ตารางที่ 9 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนก ตามการศึกษา โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	.305	2	.153	.524	.594
ภายในกลุ่ม	37.305	128	.291		
รวม	37.611	130			

จากตารางที่ 9 พบว่า กำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ศึ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษาและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 131)

ระดับความพึงพอใจของ กำนันและผู้ใหญ่บ้าน ที่มีต่อการบริการ	การศึกษา						F	P
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา หรือ สูงกว่า			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านการให้บริการ	4.06	0.33	3.89	0.54	3.91	0.52	.611	.544
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.13	0.39	4.07	0.65	4.26	0.58	1.413	.247
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17	0.53	4.20	0.78	4.32	0.64	.572	.566
รวม	4.12	0.33	4.05	0.59	4.16	0.54	.524	.594

จากตารางที่ 10 พบว่า กำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ศึ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05