

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจง (t-distribution)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณานัยสำคัญในการแจกแจงความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปรขึ้นไป (F-distribution)

2. ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา

(n=350)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	248	70.86
1.2 หญิง	102	29.14
รวม	350	100.00
2. อาชีพ		
2.1 เกษตรกร	157	44.86
2.2 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	102	29.14
2.3 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	64	18.29
2.4 นักศึกษา	73	20.86
รวม	350	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3-1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	41	11.71
3.2 มัธยมศึกษาปีที่ 6 – อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	172	49.14
3.3 ปริญญาตรีขึ้นไป	64	18.29
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 248 คน (ร้อยละ 70.86) เป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน (ร้อยละ 29.14) ระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่คือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 157 คน (ร้อยละ 44.86) รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6-อนุปริญาหรือเทียบเท่า จำนวน 102 คน (ร้อยละ 29.14) และระดับปริญาตรีขึ้นไป จำนวน 91 คน (ร้อยละ 26.00) ด้านอาชีพพบว่าส่วนมากประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายจำนวน 172 คน (ร้อยละ 49.14) รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 73 คน (ร้อยละ 21.00) ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 64 คน (ร้อยละ 18.29) และอาชีพเกษตรกร จำนวน 41 คน (ร้อยละ 11.71)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภอลำปาง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภอลำปาง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

(n=350)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านความสะดวกที่ได้รับ	2.46	0.85	น้อย
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.97	0.85	ปานกลาง
3.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.80	0.80	ปานกลาง
4.ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	2.84	0.74	ปานกลาง
5.ด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป	2.75	0.67	ปานกลาง
รวม	2.76	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 2.97$) รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ($\bar{X} = 2.84$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.80$) และด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 2.75$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 2.46$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะอาดที่ได้รับ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=350)

ข้อที่	ด้านความสะอาดที่ได้รับ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1	สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการมารับบริการ	2.31	0.64	น้อย
2	สถานที่จอดรถเพียงพอ	2.83	0.89	ปานกลาง
3	สถานที่ให้บริการสะอาด ระเบียบร้อย	2.23	1.00	น้อย
4	ที่นั่งรอรับบริการสะดวก เพียงพอ	2.38	1.04	น้อย
5	ที่นั่งรอรับบริการมีสภาพแข็งแรง	2.53	0.69	ปานกลาง
6	มีทางเข้า-ออก เพื่อรับบริการเพียงพอ	2.44	0.65	น้อย
7	สถานที่ในการรับบริการเรียงลำดับเป็นขั้นตอน	2.19	0.75	น้อย
8	มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	2.54	1.07	ปานกลาง
9	มีแบบฟอร์มไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	2.43	0.77	น้อย
10	แบบฟอร์มการรับบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	2.50	1.15	น้อย
11	มีน้ำดื่มคอยบริการอย่างเพียงพอ	3.08	0.68	ปานกลาง
12	สถานที่ให้บริการเปิดเครื่องปรับอากาศอย่างต่อเนือง	2.43	0.77	น้อย
	รวม	2.46	0.85	น้อย

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะอาดที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีน้ำดื่มคอยบริการอย่างเพียงพอ ($X = 3.08$) รองลงมาคือ สถานที่จอดรถเพียงพอ ($\bar{X} = 2.83$) มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 2.54$) ที่นั่งรอรับบริการมีสภาพแข็งแรง ($\bar{X} = 2.53$) และอยู่ในระดับน้อย 8 ข้อ ดังนี้ แบบฟอร์มการรับบริการชัดเจน เข้าใจง่าย ($X = 2.50$) รองลงมาคือ มีทางเข้า ออกเพื่อรับบริการเพียงพอ ($\bar{X} = 2.44$) สถานที่ให้บริการเปิดเครื่องปรับอากาศอย่างต่อเนื่อง

($\bar{X} = 2.43$) มีแบบฟอร์มไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.43$) ที่นั่งรอรับบริการสะดวก เพียงพอ ($\bar{X} = 2.38$) สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการมารับบริการ ($\bar{X} = 2.38$) สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 2.23$) และสถานที่ในการรับบริการเรียงลำดับเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 2.19$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อที่	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
13	เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม	3.38	0.62	ปานกลาง
14	เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ เรียบร้อย	3.20	0.69	ปานกลาง
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม	3.03	0.88	ปานกลาง
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างกระตือรือร้น	2.71	0.98	ปานกลาง
17	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ขั้นตอน	2.94	0.86	ปานกลาง
18	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างเต็มใจเมื่อผู้รับบริการเกิดข้อสงสัย	3.02	0.76	ปานกลาง
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ	2.99	0.90	ปานกลาง
20	เจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผลอย่างชัดเจนกรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	2.88	0.86	ปานกลาง
	รวม	2.97	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสมสูงสุด ($\bar{X} = 3.38$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.20$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม ($\bar{X} = 3.03$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างเต็มใจเมื่อผู้รับบริการเกิดข้อสงสัย

($\bar{X} = 3.02$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ ($\bar{X} = 2.99$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ขั้นตอน ($\bar{X} = 2.94$) เจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 2.88$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างกระตือรือร้น ($\bar{X} = 2.71$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อที่	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
21	มีการแจ้งผลการให้บริการแก่ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง	2.73	0.67	ปานกลาง
22	มีการแนะนำการให้บริการอื่นๆต่อประชาชนอย่างชัดเจน	2.47	0.60	น้อย
23	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านเสียงตามสายอย่างสม่ำเสมอ	2.94	0.86	ปานกลาง
24	มีการติดตามแก้ปัญหา แก้ไขข้อสงสัยที่ประชาชนต้องการอย่างสม่ำเสมอ	2.31	0.64	น้อย
25	มีการให้บริการทดแทนกันในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่อย่างต่อเนื่อง	2.88	0.86	ปานกลาง
26	มีการให้บริการอย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกระดับ	2.99	0.90	ปานกลาง
27	มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องในช่วงพักกลางวัน	3.02	0.76	ปานกลาง
	รวม	2.80	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ มีพนักงานให้บริการตอนพักเที่ยง ($\bar{X} = 3.02$) รองลงมาคือ มีการให้บริการอย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกระดับ ($\bar{X} = 2.99$) มีการ

ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านเสียงตามสายอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=2.94$) มีการให้บริการทดแทนกันในกรณีเจ้าหน้าที่ไม่อยู่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=2.88$) และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านเสียงตามสายอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=2.73$) และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ คือ มีการแนะนำการให้บริการอื่น ๆ ต่อประชาชนอย่างชัดเจน ($\bar{X}=2.47$) มีการติดตามแก้ปัญหา แก้ไขข้อสงสัยที่ประชาชนต้องการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=2.31$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาการดำเนินการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อที่	ด้านระยะเวลาการดำเนินการ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
28	มีป้ายบอกขั้นตอนและระบุระยะเวลาในการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	2.54	1.07	ปานกลาง
29	มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้	2.53	0.69	ปานกลาง
30	มีการระบุระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.07	0.72	ปานกลาง
31	มีการให้บริการอย่างรวดเร็วทุกครั้ง	2.80	0.95	ปานกลาง
32	มีการให้บริการแก้ไขข้อบกพร่องอย่างรวดเร็ว	2.76	0.92	ปานกลาง
33	มีการให้ข้อมูลที่ประชาชนต้องการอย่างเพียงพอ	2.38	1.04	น้อย
	รวม	2.84	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาการดำเนินการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีการระบุระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.07$) รองลงมาคือ มีการให้บริการอย่างรวดเร็วทุกครั้ง ($\bar{X}=2.80$) มีการให้บริการแก้ไขข้อบกพร่องอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=2.76$) มีป้ายบอกขั้นตอนและระบุระยะเวลาในการให้บริการไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=2.54$) และมีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ ($\bar{X}=2.53$) และมีระดับความพึงพอใจระดับน้อย 1 ข้อ คือ มีการให้ข้อมูลที่ประชาชนต้องการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=2.38$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อที่	ด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
34	มีการให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน	2.98	0.66	ปานกลาง
35	มีการให้บริการข้อมูลที่ทันสมัย	2.54	0.85	ปานกลาง
36	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง	2.91	0.63	ปานกลาง
37	มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอ	2.70	0.76	ปานกลาง
38	มีข้อมูลฝ่ายบุคลากรให้บริการอย่างเป็นปัจจุบัน	3.06	0.70	ปานกลาง
39	มีการให้ข้อมูลด้านการให้บริการอื่นๆ มีอย่างเพียงพอ	2.51	0.55	ปานกลาง
40	มีการให้บริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตอย่างสม่ำเสมอ	2.47	0.74	น้อย
	รวม	2.75	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 7 ข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีข้อมูลฝ่ายบุคลากรให้บริการอย่างเป็นปัจจุบัน ($\bar{X}=3.06$) รองลงมาคือ มีการให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ($\bar{X}=2.98$) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=2.91$) มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=2.70$) มีการให้บริการข้อมูลที่ทันสมัย ($\bar{X}=2.54$) และมีการให้ข้อมูลด้านการให้บริการอื่นๆ มีอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=2.51$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ มีการให้บริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=2.47$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
อาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับ
การศึกษา

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาล	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	2.83	0.67	2.77	0.69	0.411	.68
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.95	0.72	2.99	0.64	-0.280	.78
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.97	0.65	2.67	0.58	0.002	.00*
4. ด้านระยะเวลาการดำเนินงาน	3.01	0.53	3.05	0.58	-0.323	.75
5. ด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป	3.13	0.52	2.89	0.50	0.066	.95
รวม	2.98	0.62	2.87	0.60	-0.021	.99

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันและ
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน
คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพ
ที่แตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS.	df	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.340	4	1.085	3.533	0.01*
ภายในกลุ่ม	27.943	91	0.37		
รวม	32.283	95			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมี
ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ
ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 11-14

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน
จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจต่อ การให้บริการของ เทศบาล	อาชีพ								F	Sig.
	เกษตรกร		ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		นักศึกษา			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.ด้านความสะดวกที่ ได้รับ	3.09	0.61	3.25	0.47	2.69	0.46	3.30	0.65	3.739	.01*
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	3.01	0.65	3.39	0.46	3.42	0.68	3.29	0.90	4.494	.03*
3.ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	2.78	0.46	3.28	0.62	2.80	0.77	3.19	0.75	1.743	.15
4.ด้านระยะเวลาใน การดำเนินการ	2.41	0.42	3.00	0.84	3.22	0.47	3.16	0.79	4.236	.03*
5.ด้านการให้บริการ ข้อมูลทั่วไป	2.89	0.34	3.23	0.49	2.90	0.37	3.30	0.52	2.288	.07
รวม	2.79	0.43	3.23	0.58	3.01	0.55	3.25	0.72	3.533	.01*

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกัน
เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน
ระยะเวลาในการดำเนินการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล		อาชีพ			
		เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา
อาชีพ	\bar{X}	3.09	3.25	2.69	3.30
เกษตรกร	3.09	-	0.02*	0.02*	0.00*
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.25	0.02*	-	0.57	0.87
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.69	2.69	0.57	-	0.59
นักศึกษา	3.30	3.30	0.87	0.59	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดย อาชีพเกษตรกรแตกต่างจาก อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		อาชีพ			
		เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา
อาชีพ	\bar{X}	3.01	3.39	3.42	3.29
เกษตรกร	3.01		0.00*	0.02*	0.00*
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.39	0.00*		0.39	0.56
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.42	0.02*	0.39		0.23
นักศึกษา	3.29	0.00*	0.56	0.23	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน โดยอาชีพ เกษตรกรแตกต่างจากอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจและอาชีพนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลด้านระยะเวลาในการดำเนินการ		อาชีพ			
		เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา
อาชีพ	\bar{X}	2.41	3.00	3.22	3.16
เกษตรกร	2.41		0.03*	0.10	0.00*
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.00	0.03*		0.61	0.65
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.22	0.10	0.61		0.77
นักศึกษา	3.16	0.00*	0.65	0.77	

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการแตกต่างกันอาชีพเกษตรกรแตกต่างจากอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.248	4	0.562	1.703	.16
ภายในกลุ่ม	30.034	91	0.330		
รวม	32.282	95			

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด
จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของ เทศบาล	ระดับการศึกษา						F	Sig.
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา ปีที่ 6		มัธยมศึกษาปีที่ 6 อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า		ปริญญาตรี ขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.ด้านความสะดวกที่ ได้รับ	3.045	0.58	2.85	0.57	2.73	0.82	1.296	.28
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	2.98	0.69	2.82	0.66	2.71	0.12	0.863	.49
3.ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	2.99	0.59	2.61	0.54	3.10	0.71	2.713	.04*
4.ด้านระยะเวลาใน การดำเนินการ	2.82	0.67	2.61	0.53	2.30	1.27	1.785	.14
5.ด้านการให้บริการ ข้อมูลทั่วไป	3.13	0.52	2.94	0.54	3.14	0.98	1.771	.14
รวม	2.99	0.61	2.85	0.58	2.80	0.78	1.703	.16

*มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 16 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม
ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล อาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล		ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	มัธยมศึกษาปีที่ 6 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
ระดับการศึกษา	\bar{X}	2.99	2.61	3.10
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	2.99		0.05	0.1*
มัธยมศึกษาปีที่ 6 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2.16	2.16		0.56
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.10	3.10	0.56	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 17 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษาอื่นไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ
อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 18 จำนวนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของ
เทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละด้านดังนี้

ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการ	จำนวน (คน)
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	183
1.1 ควรจัดหาบริเวณก่อสร้างสำนักงานแห่งใหม่	76
1.2 ควรจัดวางผังภายในสำนักงานให้เป็นระเบียบ	52
1.3 ควรมีป้ายบอกทางไปสำนักงานให้เพียงพอและชัดเจน	39
1.4 ควรจัดให้มีหลังคาสำหรับที่จอดรถจักรยานยนต์	16
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	153
2.1 เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการมาทำงาน	73
2.2 เจ้าหน้าที่ควรอธิบายระเบียบขั้นตอนการให้บริการให้เข้าใจง่าย	47
2.3 เจ้าหน้าที่ควรจัดเตรียมเอกสารการให้บริการไว้ล่วงหน้า	18
2.4 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตามเวลาของทางราชการอย่างเคร่งครัด	15
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	168
3.1 ควรมีการให้บริการนอกสถานที่ในชุมชนใหญ่ๆ	121
3.2 ควรให้บริการในวันเสาร์ครึ่งวัน	34
3.3 ควรให้บริการให้แล้วเสร็จในวันเดียว	13
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	95
4.1 ควรรวมขั้นตอนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกันให้เป็นระบบเดียวกัน	36
4.2 ควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้รวดเร็วให้มากขึ้น	30
4.3 ควรกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการอย่างชัดเจนและทำได้จริง	29
5. ด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป	52
5.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายทุกวัน	25
5.2 ควรมีการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานรัฐอื่นๆ iveday	16
5.3 ควรพัฒนาเว็บไซต์ของเทศบาลให้ทันสมัยมากขึ้น	11

จากตารางที่ 18 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ การให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้าน ความสะดวกที่ได้รับ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะรวม 183 คน เรียงตามลำดับมาก ไปน้อยได้ดังนี้ ต้องการให้หาบริเวณก่อสร้างสำนักงานแห่งใหม่ 76 คน รองลงมาคือ ควรจัด วางผังภายในสำนักงานให้เป็นระเบียบ จำนวน 52 คน ควรมีป้ายบอกทางไปสำนักงานให้ เพียงพอและชัดเจน จำนวน 39 คน และควรจัดให้มีหลังคาสำหรับที่จอดรถจักรยานยนต์ จำนวน 16 คน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะรวม 153 คน เรียงตามลำดับมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการมาทำงาน จำนวน 73 คน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรอธิบายระเบียบขั้นตอนการให้บริการให้เข้าใจง่าย จำนวน 47 คน เจ้าหน้าที่ควรจัดเตรียมเอกสารการให้บริการไว้ล่วงหน้า จำนวน 18 คน และเจ้าหน้าที่ควร ปฏิบัติงานตามเวลาของทางราชการอย่างเคร่งครัด จำนวน 15 คน ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะรวม 168 คน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ควรมีการให้บริการนอกสถานที่ในชุมชนใหญ่ ๆ จำนวน 121 คน รองลงมาคือ ควรให้บริการในวันเสาร์ครึ่งวัน จำนวน 34 คน และควรให้บริการให้แล้วเสร็จในวันเดียว จำนวน 13 คน ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะรวม 95 คน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ควรรวมขั้นตอนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกัน ให้ เป็นระบบเดียวกัน จำนวน 36 คน รองลงมาคือ ควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้รวดเร็ว ให้มากขึ้น จำนวน 30 คน และควรกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการอย่างชัดเจนและทำได้ จริง จำนวน 29 คน ด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ รวม 52 คน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายทุกวัน จำนวน 25 คน รองลงมาคือ ควรมีการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ไว้ด้วย จำนวน 16 คน และควรพัฒนาเว็บไซต์ของเทศบาลให้ทันสมัยมากขึ้น จำนวน 11 คน