

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้น ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และนำเสนอข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t – test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F (F – test)
SS	แทน	ผลรวมของค่าส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.3 ด้านคุณภาพของการบริการ
- 2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 314)

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	188	59.90
1.2 หญิง	126	40.10
รวม	314	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 21 ปี	11	3.50
2.2 21 – 30 ปี	44	14.00
2.3 31 – 40 ปี	84	26.80
2.4 41 – 50 ปี	115	36.60
2.5 51 – 60 ปี	36	11.50
2.6 มากกว่า 60 ปี	24	7.60
รวม	314	100.00
3. อาชีพ		
3.1 ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	63	20.10
3.2 ผู้ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	102	32.50
3.3 ผู้รับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร	149	47.50
รวม	314	100.00

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 59.90 เพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมา คือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อายุ 51 -60 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 และอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา คือ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และอาชีพข้าราชการ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
นาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม
โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.65	0.64	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.71	0.59	มาก
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.57	0.60	มาก
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	3.57	0.63	มาก
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.54	0.67	มาก
รวม	3.61	0.54	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขามอำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมา คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.65$) และด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 3.57$) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.57$)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 5 ด้าน ดังตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการติดต่อ	3.96	0.81	มาก
2. สถานที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ	3.53	0.84	มาก
3. สถานที่จอดรถจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ	3.59	0.81	มาก
4. เส้นทางเข้าออกมีความสะดวก	3.59	0.80	มาก
5. ที่นั่งรอรับบริการอยู่ในสภาพดี	3.59	0.92	มาก
รวม	3.65	0.64	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X}=3.96$) รองลงมา คือ สถานที่จอดรถจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ ($\bar{X}=3.59$) เส้นทางเข้าออกมีความสะดวก ($\bar{X}=3.59$) ที่นั่งรอรับบริการอยู่ในสภาพดี ($\bar{X}=3.59$) และ สถานที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.53$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม	3.69	0.72	มาก
7. เจ้าหน้าที่บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	3.79	0.71	มาก
8. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาอย่างสุภาพ	3.81	0.68	มาก
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างกระตือรือร้น	3.63	0.77	มาก
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ	3.66	0.73	มาก
รวม	3.71	0.59	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุดข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาอย่างสุภาพ ($\bar{X}=3.81$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X}=3.79$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ($\bar{X}=3.69$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนมด้านคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
11. เจ้าหน้าที่บริการถูกต้องตรงไปตรงมา	3.62	0.69	มาก
12. มีวัสดุอุปกรณ์ทันสมัยไว้บริการเพียงพอ	3.44	0.73	ปานกลาง
13. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ	3.58	0.76	มาก
14. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจเมื่อท่านสอบถามหรือขอรับบริการ	3.66	0.79	มาก
15. เจ้าหน้าที่บริการตามขั้นตอนทุกครั้ง	3.60	0.69	มาก
รวม	3.57	0.60	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ด้านคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจเมื่อท่านสอบถามหรือขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการถูกต้องตรงไปตรงมา ($\bar{X} = 3.62$) และเจ้าหน้าที่บริการตามขั้นตอนทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.60$) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ มีวัสดุอุปกรณ์ทันสมัยไว้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.44$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ด้านระยะเวลาในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
16. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	3.63	0.75	มาก
17. มีป้ายกำหนดระยะเวลาการให้บริการทุกงาน	3.63	0.73	มาก
18. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ทุกครั้ง	3.62	0.73	มาก
19. ระยะเวลาการบริการกำหนดไว้อย่างเหมาะสม	3.50	0.72	ปานกลาง
20. กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.48	0.86	ปานกลาง
รวม	3.57	0.63	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ด้านระยะเวลาในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.63$) มีป้ายกำหนดระยะเวลาการให้บริการทุกงาน ($\bar{X} = 3.63$) และการให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.62$) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ระยะเวลาการบริการกำหนดไว้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.50$) และกรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.48$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ด้านข้อมูลทั่วไป จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
21. มีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ประจำ	3.55	0.93	มาก
22. มีบริการอินเทอร์เน็ตตำบลฟรี	3.45	1.06	ปานกลาง
23. มีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการบริการประชาชนไว้อย่างเพียงพอ	3.61	0.78	มาก
24. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน	3.52	0.81	มาก
25. ขั้นตอนการขอข้อมูลมีความสะดวก	3.58	0.75	มาก
รวม	3.54	0.67	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ด้านข้อมูลทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการบริการประชาชนไว้อย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.61$) รองลงมา คือ ขั้นตอนการขอข้อมูลมีความสะดวก ($\bar{X}=3.58$) และมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ประจำ ($\bar{X}=3.55$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ มีบริการอินเทอร์เน็ตตำบลฟรี ($\bar{X}=3.45$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน

1. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีเพศแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม เพศชายและเพศหญิง โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม	เพศ					ระดับความพึงพอใจ
	เพศชาย (n=188)		ระดับความพึงพอใจ	เพศหญิง (n=126)		
	\bar{X}	S. D		\bar{X}	S. D	
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.68	0.68	มาก	3.59	0.57	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.70	0.59	มาก	3.72	0.59	มาก
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.55	0.60	มาก	3.60	0.61	มาก
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	3.57	0.58	มาก	3.57	0.71	มาก
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.56	0.63	มาก	3.50	0.72	ปานกลาง
รวม	3.61	0.53	มาก	3.60	0.56	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมา คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.68$) และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.57$) เพศหญิงมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$) และด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.59$) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.50$)

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีเพศแตกต่างกัน

(n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม	เพศ				t	sig
	เพศชาย (n=188)		เพศหญิง (n=7)			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.68	0.68	3.59	0.57	1.203	.01*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.70	0.59	3.72	0.59	-.230	.66
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.55	0.60	3.60	0.61	-.689	.72
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	3.57	0.58	3.57	0.71	-.016	.00*
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.56	0.63	3.50	0.72	.824	.20
รวม	3.61	0.53	3.60	0.56	.280	.39

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ระหว่างเพศชาย กับ เพศหญิง พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการและด้านข้อมูลทั่วไป มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน (n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม	อายุ									
	ต่ำกว่า 21 ปี (n = 11)		ระหว่าง 21 - 30 ปี (n = 44)		31 - 40 ปี (n = 84)		ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	มาก	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.63	0.65	3.68	0.52	3.62	0.57	มาก	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.45	0.70	3.84	0.68	3.67	0.59	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.61	0.76	3.71	0.64	3.57	0.61	มาก	มาก	มาก	มาก
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	3.40	0.68	3.50	0.54	3.58	0.70	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.38	0.62	3.50	0.57	3.48	0.74	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
รวม	3.49	0.65	3.65	0.50	3.59	0.58	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก

ตารางที่ 11 (ต่อ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม	อายุ										ระดับ ความ พึงพอใจ	
	41 - 50 ปี (n = 115)		ระดับ ความ พึงพอใจ		51 - 60 ปี (n = 36)		ระดับ ความ พึงพอใจ		มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป (n = 24)			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.77	0.75	มาก	3.45	0.55	ปานกลาง	3.38	0.48	ปานกลาง	3.41	0.34	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.86	0.57	มาก	3.45	0.44	ปานกลาง	3.49	0.46	ปานกลาง	3.65	0.65	มาก
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.62	0.62	มาก	3.31	0.46	ปานกลาง	3.70	0.71	มาก	3.53	0.47	มาก
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	3.64	0.60	มาก	3.40	0.62	ปานกลาง	3.42	0.40	ปานกลาง	3.53	0.47	มาก
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.58	0.70	มาก	3.51	0.46	มาก	3.42	0.40	ปานกลาง	3.53	0.47	มาก
รวม	3.69	0.55	มาก	3.42	0.40	มาก	3.42	0.40	ปานกลาง	3.53	0.47	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม จำแนกตามอายุ ดังนี้

อายุต่ำกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.63$) และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.61$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.40$) และด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.38$)

อายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 3.71$) และด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.68$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.50$) และด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.50$)

อายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมา คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.62$) และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.58$) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.48$)

อายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมา คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.77$) และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.64$)

อายุ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) และจำแนกเป็น

รายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.51$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.45$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.40$) และด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.31$)

อายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.70$) และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.65$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.41$) และด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.38$)

ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน

(n = 314)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	2.563	5	.513	1.753	.12
ภายในกลุ่ม	90.049	308	.292		
รวม	92.612	313			

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนตำบลนาขาม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน (n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการองค์กร บริหารส่วนตำบลนาขาม	อายุ												F	sig
	ต่ำกว่า 21 ปี (n = 11)		21 - 30 ปี (n = 44)		31 - 40 ปี (n = 84)		41 - 50 ปี (n = 115)		51 - 60 ปี (n = 36)		มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป (n = 24)			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.63	0.65	3.68	0.52	3.62	0.57	3.77	0.75	3.45	0.55	3.38	0.48	2.498	.03*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.45	0.70	3.84	0.68	3.67	0.59	3.86	0.57	3.45	0.44	3.41	0.34	5.328	.00*
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.61	0.76	3.71	0.64	3.57	0.61	3.62	0.62	3.31	0.46	3.49	0.46	2.118	.06
4. ด้านระยะเวลาในการ ดำเนินการ	3.40	0.68	3.50	0.54	3.58	0.70	3.64	0.60	3.40	0.62	3.65	0.65	1.145	.33
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.38	0.62	3.50	0.57	3.48	0.74	3.58	0.70	3.51	0.46	3.70	0.71	.688	.63
รวม	3.49	0.65	3.65	0.50	3.59	0.58	3.69	0.55	3.42	0.40	3.53	0.47	1.753	.12

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเวียงนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลทั่วไป มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ (n = 314)

ความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม	\bar{X}	อายุ					
		ต่ำกว่า 21 ปี (n = 11)	21 - 30 ปี (n = 44)	31 - 40 ปี (n = 84)	41 - 50 ปี (n = 115)	51 - 60 ปี (n = 36)	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (n = 24)
อายุ	3.63	3.68	3.62	3.77	3.45	3.38	
1. ต่ำกว่า 21 ปี	3.63	.816	.951	.489	.397	.277	
2. 21 - 30 ปี	3.68		.599	.430	.100	.062	
3. 31 - 40 ปี	3.62			.098	.172	.104	
4. 41 - 50 ปี	3.77				.008*	.006*	
5. 51 - 60 ปี	3.45					.692	
6. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	3.38						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน ด้าน
ความสะดวกที่ได้รับ พบว่า อายุ 41 -50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับอายุ 51 – 60 ปี และ
แตกต่างกับ กับอายุมากกว่า 60 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลนวม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n = 314)

ความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลนวม	\bar{X}	อายุ				
		ต่ำกว่า 21 ปี (n = 11)	21 - 30 ปี (n = 44)	31 - 40 ปี (n = 84)	41 - 50 ปี (n = 115)	51 - 60 ปี (n = 36)
อายุ	3.45	3.84	3.67	3.86	3.45	3.41
1. ต่ำกว่า 21 ปี	3.45	.045*	.226	.025*	.982	.857
2. 21 - 30 ปี	3.84		.120	.853	.002*	.004*
3. 31 - 40 ปี	3.67			.025*	.047*	.050*
4. 41 - 50 ปี	3.86				.000*	.001*
5. 51 - 60 ปี	3.45					.826
6. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	3.41					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อายุต่ำกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับอายุ 21 – 30 ปี และ
แตกต่างกับอายุ 41 – 50 ปี อายุ 21 – 30 ปี แตกต่างกับอายุ 51 – 60 ปี และต่างกับอายุ มากกว่า
60 ปีขึ้นไป อายุ 31 – 40 ปี แตกต่างกับอายุ 41 – 50 ปี แตกต่างกับอายุ 51 – 60 ปี และแตกต่าง
กับอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป และอายุ 41 – 50 ปีแตกต่างกับอายุ 51 -60 ปี และ แตกต่างกับอายุ
มากกว่า 60 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม	อาชีพ								
	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ (n = 49)		ระดับความพึงพอใจ		ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว (n = 56)		ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S. D			\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.97	0.44	มาก	พอใจ	3.69	0.63	3.48	0.66	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.92	0.52	มาก	พอใจ	3.81	0.57	3.55	0.59	มาก
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.91	0.51	มาก	พอใจ	3.65	0.62	3.38	0.55	ปานกลาง
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	3.86	0.57	มาก	พอใจ	3.60	0.61	3.42	0.63	ปานกลาง
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.70	0.59	มาก	พอใจ	3.59	0.62	3.43	0.71	ปานกลาง
รวม	3.87	0.45	มาก	พอใจ	3.67	0.52	3.45	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ ดังนี้

อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.92$) และด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 3.91$)

อาชีพค้าขายทั่วไปหรือธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมา คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.69$) และด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 3.65$) รับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.55$) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 48$) รองลงมา คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.43$) และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.42$)

ตารางที่ 17 วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

(n = 314)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	8.390	2	4.195	15.490	.00*
ภายในกลุ่ม	84.222	311	.271		
รวม	92.612	313			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน (n=314)

	อาชีพ						F	sig
	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ (n = 63)		ค้าขายทั่วไป หรือกิจการส่วนตัว (n = 102)		รับจ้างทั่วไป หรือเกษตรกร (n = 149)			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D		
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม								
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.97	0.44	3.69	0.63	3.48	0.66	14.464	.00*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.92	0.52	3.81	0.57	3.55	0.59	11.638	.00*
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.91	0.51	3.65	0.62	3.38	0.55	20.077	.00*
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	3.86	0.57	3.60	0.61	3.42	0.63	11.289	.00*
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.70	0.59	3.59	0.62	3.43	0.71	4.120	.01*
รวม	3.87	0.45	3.67	0.52	3.45	0.54	15.490	.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ

(n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม	\bar{X}	อาชีพ		
		รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร
อาชีพ		3.97	3.69	3.48
1. รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.97	-	.004*	.000*
2. ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	3.69		-	.009*
3. รับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร	3.48			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า อาชีพ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับ อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกับอาชีพรับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกับ อาชีพรับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม	\bar{X}	อาชีพ		
		รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร
อาชีพ		3.92	3.81	3.55
1. รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.92	-	.246	.000*
2. ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	3.81		-	.000*
3. รับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร	3.55			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อาชีพ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับอาชีพรับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกับอาชีพรับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านคุณภาพการบริการ

(n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม	\bar{X}	อาชีพ		
		รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร
อาชีพ		3.91	3.65	3.38
1. รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.91	-	.004*	.000*
2. ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	3.65		-	.000*
3. รับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร	3.38			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า อาชีพ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับ อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกับอาชีพรับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร และอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกับอาชีพรับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน
ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

(n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม	\bar{X}	อาชีพ		
		รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร
อาชีพ		3.86	3.60	3.42
1. รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.86	-	.008*	.000*
2. ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	3.60		-	.029*
3. รับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร	3.42			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า อาชีพ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับ อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกับอาชีพรับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร และอาชีพรับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านข้อมูลทั่วไป

(n = 314)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม	\bar{X}	อาชีพ		
		รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร
อาชีพ		3.70	3.59	3.43
1. รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.70	-	.279	.007*
2. ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	3.59		-	.070
3. รับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร	3.43			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า อาชีพ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับอาชีพรับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 24 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	
1.1 ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มารับบริการ	30
1.2 ควรมีจุดประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อ	14
1.3 ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ	8
1.4 ควรออกให้บริการนอกสถานที่	7
1.5 ควรมีป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละส่วนงาน	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
2.1 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอต่อการบริการประชาชน	20
2.2 ควรเพิ่มความสนใจและการให้คำแนะนำกับประชาชนด้วยความกระตือรือร้น	13
2.3 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์	8
2.4 ควรจัดให้มีการบริการให้เป็นที่ไปตามขั้นตอนของแต่ละงาน	5
3. ด้านคุณภาพการบริการ	
3.1 ควรเพิ่มการแนะนำเกี่ยวกับการรับบริการ	12
3.2 ควรให้บริการตามขั้นตอน	12
3.3 ควรแจ้งผลการให้บริการหลังการรับบริการ	9
4. ด้านการระยะเวลาในการดำเนินการ	
4.1 ควรปรับลดเวลาในการให้บริการ	21
4.2 ควรมีป้ายแสดงระยะเวลาการให้บริการ	13
4.3 ควรกำหนดระยะเวลาในการบริการให้ชัดเจน	10
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	
5.1 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน	25
5.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ และเสียงตามสาย	19
5.3 ควรปรับลดขั้นตอนในการขอข้อมูล	11

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความสะดวกที่ได้รับ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มารับบริการ ควรมีจุดประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อ ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ ควรออกให้บริการนอกสถานที่ และควรมีป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละส่วนงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอต่อการบริการประชาชน ควรเพิ่มความสนใจและการให้คำแนะนำกับประชาชนด้วยความกระตือรือร้น ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ และควรจัดให้มีการบริการให้เป็นไปตามขั้นตอนของแต่ละงาน

ด้านคุณภาพการบริการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มการแนะนำเกี่ยวกับการรับบริการ ควรให้บริการตามขั้นตอน และ ควรแจ้งผลการให้บริการหลังการรับบริการ

ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรปรับลดเวลาในการให้บริการ ควรมีป้ายแสดงระยะเวลาการให้บริการ และควรกำหนดระยะเวลาในการบริการให้ชัดเจน

ด้านข้อมูลทั่วไป เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน ควรมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ และเสียงตามสาย และควรปรับลดขั้นตอนในการขอข้อมูล