

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่กรอกแล้วทั้ง 322 ฉบับ มาจัดหมวดหมู่ตามระดับการศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่ไปใช้บริการ แล้วตรวจนับคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมและรายด้านของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการนำมาประมวลเนื้อหาสรุปประเด็นแล้วอธิบายด้วยการพรรณนาความ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล  
ปรากฏตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	119	37.00
หญิง	203	63.00
รวม	322	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา	29	9.00
มัธยมศึกษา	110	34.20
อนุปริญญา	75	23.30
ปริญญา	81	25.20
สูงกว่าปริญญา	27	8.40
รวม	322	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	67	20.80
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	75	23.30
รัฐวิสาหกิจ/พนักงานเอกชน	48	14.90
เกษตรกร	68	21.10
นักเรียน/นักศึกษา	64	19.90
รวม	322	100.00
หน่วยงานที่ไปใช้บริการ		
กองสำนักปลัด	104	32.30
กองช่าง	46	14.30
กองคลัง	75	23.30
กองสวัสดิการสังคม	64	19.90
กองสาธารณสุข	33	10.20
รวม	322	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 37 จบระดับ การศึกษามัธยมศึกษามากที่สุด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 รองลงมา จบระดับ การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมาก ที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 รองลงมาอาชีพเกษตรกร จำนวน 68 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.10 และหน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด กองสำนักปลัด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 รองลงมาเป็นกองคลัง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 2-7 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความเสมอภาค	4.32	0.59	มาก
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.03	0.59	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่	4.07	0.56	มาก
4. ด้านสถานที่	3.92	0.39	มาก
โดยรวม	4.08	0.42	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเสมอภาค ( $\bar{X} = 4.32$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่ ( $\bar{X} = 3.92$ )

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ด้านความเสมอภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการมีความเท่าเทียมและเสมอภาคกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.35	0.72	มาก
2. มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.34	0.67	มาก
3. เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติงานต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เช่น อัตราค่าเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ	4.37	0.66	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้ความยุติธรรมกับทุกคน เช่น การร้องเรียน การร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขหรือสนองตอบทุกครั้ง	4.23	0.79	มาก
โดยรวม	4.32	0.59	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเสมอภาคโดยรวม และรายชื่ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติงานต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เช่น อัตราค่าเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ( $\bar{X} = 4.37$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้ความยุติธรรมกับทุกคน เช่น การร้องเรียน การร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขหรือสนองตอบทุกครั้ง ( $\bar{X} = 4.23$ )

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการมีขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน	4.33	0.67	มาก
2. การให้บริการที่มีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.03	0.73	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลให้ทราบอยู่เสมอ	3.97	0.79	มาก
4. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	3.86	0.81	มาก
5. มีความพร้อมด้านเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์	3.89	0.81	มาก
6. มีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังด้วยความเสมอภาค	4.11	0.67	มาก
โดยรวม	4.03	0.59	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1 การให้บริการมีขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.33$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 4 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.86$ )

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ด้านเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ	4.21	0.72	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่บริการ เป็นอย่างดี	4.14	0.68	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา	4.02	0.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.04	0.70	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้ เป็นอย่างดี	4.04	0.63	มาก
6. เจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับ ทักทายเป็นกันเอง	4.07	0.63	มาก
7. การแต่งกายมีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่	4.03	0.68	มาก
โดยรวม	4.07	0.56	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ ( $\bar{X} = 4.21$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 4.02$ )

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ด้านสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ที่ตั้งอาคารสำนักงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.26	0.60	มาก
2. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน	4.19	0.59	มาก
3. การรักษาความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน เช่น พื้นห้อง ผนัง เพดาน โถ้ เก้าอี้ เคาน์เตอร์ ตู้ม่าน ฯลฯ	4.05	0.64	มาก
4. ภายในอาคารสำนักงานมีลักษณะโปร่งอากาศถ่ายเทได้ดี	4.05	0.59	มาก
5. มีโทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสารให้บริการเพียงพอ	3.73	0.63	มาก
6. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	3.65	0.69	มาก
7. สถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มารับบริการเพียงพอและเหมาะสม	3.66	0.68	มาก
8. มีที่อ่านหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ระหว่างรอรับบริการเพียงพอ	3.66	0.68	มาก
9. มีป้ายบอกสถานที่ตั้งอาคารสำนักเทศบาลชัดเจน	3.92	0.67	มาก
10. มีรั้วล้อมรอบอาคารสำนักงานเทศบาลที่คงทน ถาวร	3.91	0.67	มาก
โดยรวม	3.92	0.39	มาก



จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1 ที่ตั้งอาคารสำนักงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 4.26$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 3 ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.65$ )

3.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม  
ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม/ไม่ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	103	31.99
2. ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	219	68.01
รวม	322	100

จากตารางที่ 7 พบว่าในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 322 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ 31.99 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 68.01

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

โดยภาพรวมจากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก นอกจากนี้ประชาชนได้เสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยผู้ศึกษาแยกเป็นด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านความเสมอภาค พบว่า ควรจัดลำดับหรือทำบัตรคิว เช่น เวลามอบเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์ ต้องมาขึ้นแย่งกันรับเงินยิ่งทำให้เสียเวลา รวมทั้งต้องการให้คณะผู้บริหารเทศบาลลงพื้นที่พบประชาชนรับฟังสภาพปัญหาของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงอย่างน้อยเดือนละครั้ง เช่น การไปร้องทุกข์ปัญหาต่างๆ ไม่ค่อยได้รับการแก้ไขทันที่

2. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า งานทะเบียนราษฎร ควรปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้กระชับรวดเร็วกว่านี้ โดยให้ทำงานทะเบียนราษฎรที่เดียวแบบเบ็ดเสร็จทีเดียว และควรมีฟังก์ชันให้บริการด้านต่างๆ ให้ชัดเจนหรือแสดงให้กับผู้มาติดต่อประสานงาน ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินงานและการให้บริการที่ชัดเจนกว่านี้ ประกอบกับเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารน้อย ควรหาข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนให้มากกว่านี้ เช่น การรับสมัครงาน ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาล เป็นต้น

3. ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ควรเตรียมความพร้อมในการให้คำแนะนำและชี้แจงให้ผู้มารับบริการให้ความกระจ่าง เช่น เวลาถามข้อสงสัยให้ความกระจ่างเลย คล้ายจะรำคาญ และต้องการให้พนักงานทำงานแทนกันได้ เพราะไปติดต่องานแล้วเจ้าหน้าที่โดยตรงไม่อยู่ไม่มีใครมีความสามารถทำงานแทนกันได้ ทำให้เสียเวลา ประกอบกับเจ้าหน้าที่มาไม่ตรงเวลาทำให้รอนาน

4. ด้านสถานที่ พบว่า เทศบาลควรรักษาความสะอาดของห้องน้ำ และควรสร้างห้องน้ำไว้ข้างสำนักงานด้วย ควรหาที่จอดรถ สำหรับผู้มารับบริการให้เพียงพอกว่านี้ และควรจัดหาที่ดูทีวี ที่อ่านหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ระหว่างรอรับบริการให้เพียงพอ และเป็นสัดส่วนให้ดีกว่านี้