

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประชากรที่ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองหนองคาย จำนวน 109 คน จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้นำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามขั้นตอน และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$n$	แทน	ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	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
sig.	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษา ได้นำเสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาและอาชีพ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 109)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	28	25.7
มัธยมศึกษา	67	61.5
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	6	5.5
ปริญญาตรี/สูงกว่า	8	7.3
รวม	109	100

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	63	57.8
รับจ้าง	18	12.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	28	25.7
รวม	109	100

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใหญ่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองหนองคาย มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมามีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 25.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า จำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 7.3 และมีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 5.5 และจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใหญ่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองหนองคาย เป็นมีอาชีพเกษตรกร จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 25.7 และอาชีพรับจ้าง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายผลโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 109)

ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.60	0.49	มาก
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว	3.21	0.78	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.34	0.50	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.22	0.69	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.25	0.54	ปานกลาง
โดยรวม	3.32	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.60$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.34$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.25$ ) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.22$ ) และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.21$ )

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

## 2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 109)

ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเท่าเทียมในการต้อนรับประชาชน เช่น บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.83	0.62	มาก
2. ความเท่าเทียมในการแนะนำชี้แจงของเจ้าหน้าที่	3.72	0.67	มาก
3. การจัดลำดับการให้บริการ (ก่อน - หลัง)	3.54	0.68	มาก
4. ความเสมอภาคในการตอบปัญหาข้อสงสัยของประชาชน	3.43	0.67	ปานกลาง
5. ความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อประชาชน	3.63	0.48	มาก
6. การสร้างความประทับใจแก่ประชาชน	3.46	0.67	ปานกลาง
โดยรวม	3.60	0.49	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความเท่าเทียมในการต้อนรับประชาชน เช่น บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.83$ ) ความเท่าเทียมในการแนะนำชี้แจงของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.72$ ) ความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อประชาชน ( $\bar{X} = 3.63$ ) การจัดลำดับการให้บริการ

(ก่อน - หลัง) ( $\bar{X} = 3.54$ ) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ  
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การสร้างความประทับใจแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 3.46$ )  
ความเสมอภาคในการตอบปัญหาข้อสงสัยของประชาชน ( $\bar{X} = 3.43$ )

## 2.2 การให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย  
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 109)

ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการ ของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
1. การให้บริการตรงเวลาเหมาะสมกับงาน	3.16	0.88	ปานกลาง
2. ระยะเวลาของการรอรับบริการ	3.31	0.89	ปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.41	0.78	ปานกลาง
4. ช่วงเวลาที่นัดหมายในการรับบริการ	3.11	0.82	ปานกลาง
5. การตรงเวลาของเจ้าหน้าที่	3.09	1.03	ปานกลาง
โดยรวม	3.21	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว โดยรวมพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.41$ ) ระยะเวลาของการรอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.31$ ) และการให้บริการตรงเวลาเหมาะสมกับงาน ( $\bar{X} = 3.16$ )

### 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 109)

ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการ ของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
1. ป้ายบอกสถานที่ติดต่องานบริการครบถ้วน ทุกขั้นตอน	3.27	0.87	ปานกลาง
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอ	3.46	0.68	ปานกลาง
3. ที่นั่งรอรับการบริการเพียงพอ	3.39	0.48	ปานกลาง
4. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.27	0.63	ปานกลาง
5. มีห้องน้ำเพียงพอ	3.19	0.59	ปานกลาง
6. วัสดุจำเป็นที่ใช้ในการบริการมีเพียงพอ เช่น ปากกา แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ	3.48	0.81	ปานกลาง
โดยรวม	3.34	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวม พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ วัสดุจำเป็นที่ใช้ในการบริการมีเพียงพอ เช่น ปากกา แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ( $\bar{X} = 3.46$ ) ที่นั่งรอรับการบริการเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.39$ ) ป้ายบอกสถานที่ติดต่องานบริการครบถ้วนทุกขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.27$ ) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.27$ )

## 2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 109)

ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการ ของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความต่อเนื่องไม่ขาดตอนของการบริการ เช่น ช่วงพักกลางวัน	3.13	0.87	ปานกลาง
2. การให้บริการในวันหยุดราชการ	3.22	0.97	ปานกลาง
3. การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมอย่าง ต่อเนื่อง	3.35	0.72	ปานกลาง
4. การพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.20	0.63	ปานกลาง
โดยรวม	3.22	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.35$ ) การให้บริการในวันหยุดราชการ ( $\bar{X} = 3.22$ ) และการพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.20$ )



## 2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 109)

ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการ ของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีกล่องรับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับ บริการ	3.15	0.85	ปานกลาง
2. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ	3.46	0.84	ปานกลาง
3. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนใน การบริการ	3.22	0.83	ปานกลาง
4. ข้อมูลการให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ และทันสมัย	3.22	0.84	ปานกลาง
5. มีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	3.28	0.52	ปานกลาง
6. มีการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	3.17	0.50	ปานกลาง
7. มีการให้บริการถ่ายเอกสารสีและขาวดำ	3.23	0.51	ปานกลาง
8. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการบริการ ผ่านหอกระจายข่าว/แผ่นพับประชาสัมพันธ์	3.26	0.49	ปานกลาง
<b>โดยรวม</b>	<b>3.25</b>	<b>0.54</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ ( $\bar{X} = 3.46$ ) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการบริการผ่านหอกระจายข่าว/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.26$ ) และมีการให้บริการถ่ายเอกสารสีและ

ขาดำ ( $\bar{X} = 3.23$ )

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน

1. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน  
(n=109)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	1.120	3	.373	1.163	.324
ภายในกลุ่ม	88.651	106	.321		
โดยรวม	89.771	109			

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของทั้งภาคอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (n=109)

ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของทั้งภาคอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย	ระดับการศึกษา								F	sig
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญาหรือเทียบเท่า		ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านการให้บริการอย่างสมภาค	3.52	0.58	3.77	0.29	3.53	0.25	3.76	0.31	1.833	.141
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา /รวดเร็ว	3.45	0.65	2.90	0.88	2.61	0.69	3.47	0.51	.876	.454
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.26	0.62	3.40	0.28	3.41	0.22	3.59	0.27	.396	.756
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.26	0.71	2.92	0.67	3.55	0.56	3.27	0.53	.570	.635
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.35	0.54	3.10	0.52	2.94	0.48	3.45	0.32	1.695	.168
โดยรวม	3.37	0.57	3.22	0.39	3.21	0.22	3.51	0.29	1.163	.324

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของทั้งภาคอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ ) และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.45$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.35$ ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.26$ ) และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.52$ )

ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ ) และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.40$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.10$ ) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 2.92$ ) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ( $\bar{X} = 2.90$ ) และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.77$ )

ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ ) และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.41$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 2.94$ ) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ( $\bar{X} = 2.61$ ) และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.55$ ) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.53$ )

ระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.47$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.45$ ) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.27$ ) และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.76$ ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.59$ )

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของ  
 ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

(n=109)

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	3.114	3	1.557	4.977	.008*
ภายในกลุ่ม	86.657	106	.313		
รวม	89.771	109			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการ  
 อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่าง  
 กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการ ของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย	อาชีพ							
	เกษตรกร		รับจ้าง		ธุรกิจส่วนตัว		F	Sig
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.18	0.84	3.36	0.79	3.41	0.76	2.046	.131
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา /รวดเร็ว	3.23	0.64	3.40	0.87	3.41	0.80	1.311	.271
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.35	0.69	3.50	0.88	3.48	0.80	.861	.424
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.31	0.47	3.43	0.49	3.42	0.49	1.119	.303
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.25	0.44	3.43	0.49	3.42	0.49	3.641	.027*
โดยรวม	3.26	0.62	3.20	0.70	3.43	0.67	4.977	.008*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.35$ ) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.31$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.25$ ) และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.23$ ) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.18$ )

อาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ ) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.50$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.43$ ) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.40$ ) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.36$ )

อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.48$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.42$ ) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.41$ )

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

(n=109)

ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	$\bar{X}$	อาชีพ	
		รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว
อาชีพ		sig	sig
1. เกษตรกร	3.25	0.026*	0.012*
2. รับจ้าง	3.42		0.946
3. ธุรกิจส่วนตัว	3.43		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจแตกต่างกับรับจ้าง และธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 13 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1.1 ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มารับบริการ	12
1.2 ควรจัดให้มีบัตรคิวในการให้บริการ (ก่อน- หลัง)	10
1.3 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	8



## ตารางที่ 13 (ต่อ)

<b>2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว</b>	
2.1 ควรจัดระยะเวลาการให้บริการแต่ละส่วนงานให้รวดเร็ว	20
2.2 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างตรงเวลา	13
2.3 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	8
<b>3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>	
3.1 ควรเพิ่มป้ายแสดงจุดให้บริการทุกส่วน	13
3.2 ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ	12
3.3 ควรเพิ่มวัสดุจำเป็น เช่น ปากกา แบบฟอร์มคำร้อง พร้อมตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม	9
<b>4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>	
4.1 ควรจัดให้มีการบริการให้เป็นที่ไปตามขั้นตอนของแต่ละงาน	14
4.2 ควรจัดให้มีการให้บริการครบทุกส่วนงานในช่วงพักกลางวัน	14
4.3 ควรจัดให้มีการให้บริการในวันหยุดราชการ	10
<b>5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>	
5.1 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน	28
5.2 ควรเพิ่มการให้บริการรับ-ส่งแฟกซ์	14
5.3 ควรเพิ่มการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	3

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มารับบริการ ควรจัดให้มีบัตรคิวในการให้บริการ (ก่อน- หลัง) และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดระยะเวลาการให้บริการแต่ละส่วนงานให้รวดเร็ว ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างตรงเวลา และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มป้ายแสดงจุดให้บริการทุกส่วน ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ และควรเพิ่มวัสดุจำเป็น เช่น ปากกา แบบฟอร์มคำร้อง พร้อมตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม

ด้านการให้บริการที่ต่อเนื่อง เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีการบริการให้เป็นไปตามขั้นตอนของแต่ละงาน ควรจัดให้มีการให้บริการครบทุกส่วนงานในช่วงพักกลางวัน และควรจัดให้มีการให้บริการในวันหยุดราชการ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน ควรเพิ่มการให้บริการรับ-ส่ง แฟกซ์ และควรเพิ่มการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY