

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่กรอกแล้วทั้ง 178 ฉบับ มาจัดหมวดหมู่ตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน แล้วตรวจนับคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ

ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ใช้การแจกแจงความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 178 คน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าความถี่ จากนั้นได้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ปรากฏผลดังตารางที่ 2 - 6)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. หญิง	103	57.86
2. ชาย	75	42.14
รวม	178	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 103 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.86) และเป็นเพศชาย จำนวน 75 คน (คิดเป็นร้อยละ 42.14)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 20 ปี	16	8.99
2. 20 – 30 ปี	32	17.98
3. 31-40 ปี	41	23.03
4. 41 – 50 ปี	42	23.60
5. 51 ปี ขึ้นไป	47	26.40
รวม	178	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 47 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.40) รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 42 คน (คิดเป็นร้อยละ 23.60) อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 41 คน (คิดเป็นร้อยละ 23.03) และอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 32 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.98) ส่วนประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีน้อยที่สุด จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.99)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละข้อมูลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เกษตรกรรม	69	38.76
2. ค้าขาย	47	26.40
3. ข้าราชการ	17	9.55
4. รับจ้าง	31	17.42
5. นักศึกษา	14	7.87
รวม	178	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 69 คน (คิดเป็นร้อยละ 38.76) รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 47 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.40) ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 31 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.42) และอาชีพรับราชการ จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.55) ส่วนอาชีพนักศึกษา มีน้อยที่สุด จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.87)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	28	15.73
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	25	14.04
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	44	24.72
4. อนุปริญญา (ปวท./ปวส.)	42	23.60
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	39	21.91
รวม	178	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 44 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.72) รองลงมาจบการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวท./ปวส.) จำนวน 42 คน (คิดเป็นร้อยละ 23.60) จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 39 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.91) และจบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 28 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.73) ส่วนประชาชนที่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีน้อยที่สุด จำนวน 25 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.04)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละข้อมูลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 5,000 บาท	22	12.36
2. 5,001 – 10,000 บาท	68	38.20
3. 10,001 – 15,000 บาท	42	23.60
4. 15,001 – 20,000 บาท	26	14.60
5. 20,001บาท ขึ้นไป	20	11.24
รวม	178	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 68 คน (คิดเป็นร้อยละ 38.20) รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 42 คน (คิดเป็นร้อยละ 23.60) รายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 26 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.60) และประชาชนมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 22 คน (คิดเป็น 12.36) ส่วนประชาชนมีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีน้อยที่สุด จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.24)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม และรายด้าน

ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการของเทศบาลตำบลบรบือ
อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 178 คน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ปรากฏผลดังตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านอาคารสถานที่	2.66	0.75	ปานกลาง
2. ด้านระบบการบริการ	2.94	0.84	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากร	2.88	0.82	ปานกลาง
4. ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ	2.97	0.85	ปานกลาง
รวม	2.86	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ซึ่งสามารถลำดับตามความสำคัญ
ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ($\bar{X} = 2.97$)
ด้านระบบการบริการ ($\bar{X} = 2.94$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.88$) และด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 2.66$)
ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รายด้าน และจำแนกเป็นรายชื่อผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 178 คน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ปรากฏผลดังตารางที่ 8-11)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ที่ตั้งอาคารสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ	3.54	1.00	มาก
2. ความเพียงพอของจำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการ	2.49	0.79	น้อย
3. การรักษาความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน เช่น พื้นห้อง ผนัง เพดาน โถง ใต้ เก้าอี้ ฯลฯ	2.86	0.83	ปานกลาง
4. ภายในอาคารสำนักงานมีลักษณะโปร่ง อากาศถ่ายเทได้ดี	3.19	0.94	ปานกลาง
5. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.02	0.97	ปานกลาง
6. สถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อเพียงพอ และเหมาะสม	2.44	0.76	น้อย
7. น้ำดื่มสำหรับประชาชนเพียงพอ	2.19	0.75	น้อย
8. ป้ายบอกสถานที่ตั้งอาคารเทศบาลชัดเจน	2.03	0.62	น้อย
9. การปลูกไม้ดอกไม้ประดับในสำนักงาน	2.26	0.70	น้อย
10. รั้วล้อมรอบอาคารสำนักงานเทศบาลคงทนถาวร	3.20	0.74	ปานกลาง
11. รั้วล้อมรอบอาคารสำนักงานเทศบาล มีสีเขียวสวยงาม	2.17	0.63	น้อย

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
12. การจัดวางโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมาะสม	2.57	0.84	ปานกลาง
รวม	2.66	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ที่ตั้งอาคารสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ ($\bar{X} = 3.54$) อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ ซึ่งสามารถลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ รั้วล้อม รอบอาคารสำนักงานเทศบาลลงท่นถาวร ($\bar{X} = 3.20$) ภายในอาคารสำนักงานมีลักษณะโปร่ง อากาศ ถ่ายเทได้ดี ($\bar{X} = 3.19$) และความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X} = 3.02$) และอยู่ในระดับน้อย 6 ข้อ ซึ่งสามารถลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ความเพียงพอของจำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการ ($\bar{X} = 2.49$) สถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อเพียงพอ และเหมาะสม ($\bar{X} = 2.44$) และการปลูกไม้ดอกไม้ประดับในสำนักงาน ($\bar{X} = 2.46$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านระบบการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัย	2.41	0.81	น้อย
2. ระยะเวลาที่รอคอยต่อการให้บริการ	2.29	0.74	น้อย
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.37	0.97	ปานกลาง
4. ความถูกต้องของเอกสาร	3.62	0.80	มาก
5. การจัดลำดับก่อน - หลัง การให้บริการ	3.01	0.89	ปานกลาง
รวม	2.94	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสาร ($\bar{X} = 3.62$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ซึ่งสามารถลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.37$) และการจัดลำดับก่อน - หลัง การให้บริการ ($\bar{X} = 3.01$) และอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ ซึ่งสามารถลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัย ($\bar{X} = 2.41$) และระยะเวลาที่รอคอยต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 2.29$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
ด้านบุคลากร จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. จำนวนบุคลากรเพียงพอ	2.03	0.65	น้อย
2. การแต่งกายที่มีความเหมาะสม สุภาพ	3.52	0.84	มาก
3. ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ	2.69	0.89	ปานกลาง
4. การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ	2.62	0.83	ปานกลาง
5. การแสดงท่าที ที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.58	0.91	มาก
รวม	2.88	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ซึ่งสามารถลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การแสดงท่าที ที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.58$) และการแต่งกายที่มีความเหมาะสม สุภาพ ($\bar{X} = 3.52$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ซึ่งสามารถลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.69$) และการใช้วาจาของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.62$) และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ ได้แก่ จำนวนบุคลากรเพียงพอ ($\bar{X} = 2.03$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. จำนวนเงินที่ได้รับในการเสริมอาชีพมีความเพียงพอ	2.40	0.74	น้อย
2. เทศบาลตำบลบรบือ สามารถตอบสนองความต้องการด้านการส่งเสริมอาชีพของท่านได้	2.39	0.75	น้อย
3. การพิจารณาอนุมัติโครงการมีความเป็นธรรม	3.07	0.97	ปานกลาง
4. กลุ่มได้รับการประเมินโครงการตามระยะเวลาที่กำหนด	3.26	0.89	ปานกลาง
5. กลุ่มได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องหลังสิ้นสุดโครงการแต่ละครั้ง และเสนอโครงการใหม่	3.14	0.84	ปานกลาง
6. ความเป็นอยู่ของท่านดีขึ้นในระดับใดหลังจากได้รับการสนับสนุนอาชีพจาก เทศบาลตำบลบรบือ	3.57	0.89	มาก
รวม	2.97	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ความเป็นอยู่ของท่านดีขึ้นในระดับใดหลังจากได้รับการสนับสนุนอาชีพจาก เทศบาลตำบลบรบือ ($\bar{X} = 3.57$) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ ซึ่งสามารถลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มได้รับการประเมินโครงการตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.26$) กลุ่มได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องหลังสิ้นสุดโครงการแต่ละครั้ง และเสนอโครงการใหม่ ($\bar{X} = 3.14$) และการพิจารณาอนุมัติโครงการมีความเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.07$) และ

อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ ซึ่งสามารถลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ จำนวนเงินที่ได้รับในการเสริมอาชีพมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 2.40$) และเทศบาลตำบลบรบือ สามารถตอบสนองความต้องการด้านการส่งเสริมอาชีพของท่านได้ ($\bar{X} = 2.39$)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ดังนี้

ผู้ศึกษา ได้เก็บข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 178 คน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ปรากฏผลดังตารางที่ 12-16)

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจของประชาชน	หญิง		ระดับความพึงพอใจ	ชาย		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ด้านอาคารสถานที่	3.39	0.86	ปานกลาง	2.49	0.75	น้อย
2. ด้านระบบการบริการ	3.48	0.62	ปานกลาง	2.96	0.71	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากร	3.62	0.71	มาก	3.03	0.68	ปานกลาง
4. ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ	3.15	0.81	ปานกลาง	3.59	0.67	มาก
รวม	3.41	0.75	ปานกลาง	3.01	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) จากการหาค่าเฉลี่ยเพศหญิงและเพศชายรวมกัน เมื่อจำแนกตาม เพศ พบว่า

เพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.62$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ซึ่งสามารถ

ลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านระบบการบริการ ($\bar{X} = 3.48$)
ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.39$) และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ($\bar{X} = 3.15$)

เพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ($\bar{X} = 3.59$) อยู่ในระดับปาน
กลาง 2 ด้าน ซึ่งสามารถลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร
($\bar{X} = 3.03$) และด้านระบบการบริการ ($\bar{X} = 2.96$) และอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านอาคาร
สถานที่ ($\bar{X} = 2.49$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม อายุ

อายุ	ด้านอาคารสถานที่		ระดับความพึงพอใจ		ด้านระบบการบริการ		ระดับความพึงพอใจ		ด้านบุคลากร		ระดับความพึงพอใจ		ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ		ระดับความพึงพอใจ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\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. ไม่เกิน 20 ปี	3.44	0.85	ปานกลาง	0.64	3.52	0.64	มาก	3.62	0.66	มาก	3.48	0.67	ปานกลาง			
2. 20 – 30 ปี	3.58	0.73	มาก	0.68	3.63	0.68	มาก	3.39	0.77	ปานกลาง	3.24	0.87	ปานกลาง			
3. 31-40 ปี	2.37	0.74	น้อย	0.78	3.34	0.78	ปานกลาง	3.42	0.69	ปานกลาง	3.21	0.75	ปานกลาง			
4. 41 – 50 ปี	2.45	0.74	น้อย	0.84	3.74	0.84	มาก	3.47	0.84	ปานกลาง	2.44	0.88	น้อย			
5. 51 ปีขึ้นไป	3.48	0.96	ปานกลาง	0.88	4.42	0.88	มาก	3.78	0.93	มาก	2.47	0.69	น้อย			
รวม	3.06	0.80	ปานกลาง	0.76	3.73	0.76	มาก	3.53	0.77	มาก	2.96	0.77	ปานกลาง			

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) จากการหาค่าเฉลี่ยอายุทุกกลุ่ม เมื่อจำแนกตาม อายุ พบว่า

ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) เมื่อพิจารณาอายุในแต่ละกลุ่มของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ กลุ่มอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ($\bar{X} = 3.58$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 4.48$) และกลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี ($\bar{X} = 3.44$) และอยู่ในระดับน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ($\bar{X} = 2.45$) และกลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี ($\bar{X} = 2.37$)

ด้านระบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.37$) เมื่อพิจารณาอายุในแต่ละกลุ่มของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 4.42$) กลุ่มอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ($\bar{X} = 3.74$) กลุ่มอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ($\bar{X} = 3.63$) และกลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี ($\bar{X} = 3.52$) และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี ($\bar{X} = 3.34$)

ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาอายุในแต่ละกลุ่มของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 3.78$) และกลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี ($\bar{X} = 3.62$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ($\bar{X} = 3.47$) กลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี ($\bar{X} = 3.42$) และกลุ่มอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ($\bar{X} = 3.39$)

ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$) เมื่อพิจารณาอายุในแต่ละกลุ่มของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี ($\bar{X} = 3.48$) กลุ่มอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.24$) และกลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี ($\bar{X} = 3.21$) อยู่ในระดับน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 2.47$) และกลุ่มอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ($\bar{X} = 2.44$)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรีอ อำเภอบรีอ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	ด้านอาคารสถานที่		ระดับความพึงพอใจ	ด้านระบบบริการ		ระดับความพึงพอใจ	ด้านบุคลากร		ระดับความพึงพอใจ	ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. เกษตรกรรม	3.58	0.83	มาก	4.42	0.79	มาก	4.25	0.90	มาก	3.29	0.67	ปานกลาง
2. ค้าขาย	3.73	0.81	มาก	3.06	0.92	ปานกลาง	3.38	0.86	ปานกลาง	3.61	0.72	มาก
3. ช่างราชการ	2.98	0.94	ปานกลาง	3.31	0.87	ปานกลาง	3.69	0.89	มาก	2.48	0.81	น้อย
4. รับจ้าง	3.26	0.82	ปานกลาง	4.27	0.96	มาก	4.01	0.93	มาก	3.09	0.87	ปานกลาง
5. นักศึกษา	2.72	0.83	ปานกลาง	2.87	0.84	ปานกลาง	2.01	0.92	น้อย	2.29	0.89	น้อย
รวม	3.25	0.84	ปานกลาง	3.58	0.87	มาก	3.46	0.90	ปานกลาง	2.95	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) จากการหาค่าเฉลี่ยอาชีพทุกกลุ่ม เมื่อจำแนกตาม อาชีพ พบว่า

ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพของประชาชน พบว่า อยู่ใน ระดับมาก 2 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มอาชีพค้าขาย ($\bar{X} = 3.73$) และกลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม ($\bar{X} = 3.58$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มอาชีพรับจ้าง ($\bar{X} = 3.26$) กลุ่มอาชีพรับราชการ ($\bar{X} = 2.98$) และกลุ่มอาชีพนักศึกษา ($\bar{X} = 2.72$)

ด้านระบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม ($\bar{X} = 4.42$) และกลุ่มอาชีพรับจ้าง ($\bar{X} = 4.27$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มอาชีพรับราชการ ($\bar{X} = 3.31$) กลุ่มอาชีพค้าขาย ($\bar{X} = 3.06$) และกลุ่มอาชีพนักศึกษา ($\bar{X} = 2.87$)

ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพของประชาชน พบว่า อยู่ใน ระดับมาก 3 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม ($\bar{X} = 4.25$) กลุ่มอาชีพรับจ้าง ($\bar{X} = 4.01$) และกลุ่มอาชีพรับราชการ ($\bar{X} = 3.69$) อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กลุ่มอาชีพค้าขาย ($\bar{X} = 3.38$) และอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ กลุ่มอาชีพนักศึกษา ($\bar{X} = 2.01$)

ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$) เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ กลุ่มอาชีพค้าขาย ($\bar{X} = 3.61$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม ($\bar{X} = 3.29$) และกลุ่มอาชีพรับจ้าง ($\bar{X} = 3.09$) และอยู่ในระดับน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มอาชีพรับจ้าง ($\bar{X} = 2.48$) และกลุ่มอาชีพนักศึกษา ($\bar{X} = 2.29$)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรีด อำเภอบรีด จังหวัดมหาสารคาม จำนวนตาม

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านอาคารสถานที่		ระดับความพึงพอใจ	ด้านระบบการบริการ		ระดับความพึงพอใจ	ด้านบุคลากร		ระดับความพึงพอใจ	ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ประถมศึกษา	3.69	0.82	มาก	3.21	0.89	ปานกลาง	3.42	0.76	ปานกลาง	3.72	0.77	มาก
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	3.04	0.88	ปานกลาง	3.52	0.79	มาก	3.66	0.78	มาก	3.14	0.86	ปานกลาง
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.36	0.73	ปานกลาง	3.41	0.78	ปานกลาง	2.49	0.93	น้อย	3.15	0.85	ปานกลาง
4. อนุปริญญา (ปวท./ปวส.)	3.52	0.89	มาก	2.59	0.92	ปานกลาง	2.00	0.96	น้อย	2.01	0.93	น้อย
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	2.73	0.83	ปานกลาง	3.01	0.85	ปานกลาง	2.08	0.91	น้อย	2.03	0.94	น้อย
รวม	3.26	0.83	ปานกลาง	3.14	0.84	ปานกลาง	2.73	0.86	ปานกลาง	2.81	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) จากการหาค่าเฉลี่ยระดับการศึกษาทุกกลุ่ม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อพิจารณาตามกลุ่มระดับการศึกษาของประชาชน พบว่า พบว่า พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มระดับประถมศึกษา ($\bar{X} = 3.69$) และกลุ่มระดับอนุปริญา (ปวท. /ปวส.) ($\bar{X} = 3.52$) และพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ($\bar{X} = 3.36$) กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ($\bar{X} = 3.04$) และกลุ่มระดับปริญาตรีขึ้นไป ($\bar{X} = 2.73$)

ด้านระบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) เมื่อพิจารณาตามกลุ่มระดับการศึกษาของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ($\bar{X} = 3.52$) และอยู่ในระดับปานกลาง 4 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ($\bar{X} = 3.41$) กลุ่มระดับประถมศึกษา ($\bar{X} = 3.21$) กลุ่มระดับปริญาตรีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.01$) และกลุ่มระดับอนุปริญา (ปวท. /ปวส.) ($\bar{X} = 2.59$)

ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$) เมื่อพิจารณาตามกลุ่มระดับการศึกษาของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ($\bar{X} = 3.66$) อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กลุ่มระดับประถมศึกษา ($\bar{X} = 3.42$) และอยู่ในระดับน้อย 3 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ($\bar{X} = 2.49$) กลุ่มระดับปริญาตรีขึ้นไป ($\bar{X} = 2.08$) และกลุ่มระดับอนุปริญา (ปวท. /ปวส.) ($\bar{X} = 2.00$)

ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$) เมื่อพิจารณาตามกลุ่มระดับการศึกษาของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ กลุ่มระดับประถมศึกษา ($\bar{X} = 3.72$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ($\bar{X} = 3.15$) และกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ($\bar{X} = 3.14$) และอยู่ในระดับน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มระดับปริญาตรีขึ้นไป ($\bar{X} = 2.03$) และกลุ่มระดับอนุปริญา (ปวท. /ปวส.) ($\bar{X} = 2.01$)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ด้านอาคารสถานที่		ระดับความพึงพอใจ	ด้านระบบการบริการ		ระดับความพึงพอใจ	ด้านบุคลากร		ระดับความพึงพอใจ	ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ไม่เกิน 5,000 บาท	3.66	0.81	มาก	3.43	0.84	ปานกลาง	3.71	0.92	มาก	3.75	0.92	มาก
2. 5,001 – 10,000 บาท	3.05	0.86	ปานกลาง	3.35	0.78	ปานกลาง	3.47	0.76	ปานกลาง	3.83	0.75	มาก
3. 10,001 – 15,000 บาท	3.71	0.86	มาก	3.68	0.83	มาก	3.36	0.74	ปานกลาง	3.29	0.76	ปานกลาง
4. 15,001 – 20,000 บาท	3.14	0.92	ปานกลาง	2.45	0.96	น้อย	3.20	0.88	ปานกลาง	3.41	0.86	ปานกลาง
5. 20,001 บาท ขึ้นไป	2.29	0.92	น้อย	4.36	0.83	มาก	2.14	0.95	น้อย	2.57	0.73	ปานกลาง
รวม	3.17	0.87	ปานกลาง	3.45	0.84	ปานกลาง	3.17	0.85	ปานกลาง	3.37	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) จากการหาค่าเฉลี่ย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกกลุ่ม เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.71$) และกลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ($\bar{X} = 3.66$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท ($\bar{X} = 3.14$) และกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท ($\bar{X} = 3.05$) และอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ กลุ่มรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป ($\bar{X} = 2.29$)

ด้านระบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป ($\bar{X} = 4.36$) และกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.68$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ($\bar{X} = 3.43$) และกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท ($\bar{X} = 3.35$) และอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท ($\bar{X} = 2.45$)

ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ($\bar{X} = 3.71$) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท ($\bar{X} = 3.47$) กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.36$) และกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท ($\bar{X} = 3.20$) และอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ กลุ่มรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป ($\bar{X} = 2.14$)

ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท ($\bar{X} = 3.83$) และกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ($\bar{X} = 3.75$) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท ($\bar{X} = 3.41$) กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.29$) และกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป ($\bar{X} = 2.57$)

5. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

ตารางที่ 17 จำนวนความถี่ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่
ด้านอาคารสถานที่	
1. ควรที่จะมีการขยายสถานที่จอดรถให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ	49
2. ควรที่จะเพิ่มที่นั่งรอของประชาชนในการมาใช้บริการ	47
3. ควรที่จะจัดน้ำดื่มให้มีความเพียงพอกับประชาชน	46
4. ควรที่จะมีป้ายสัญลักษณ์ แนะนำสถานที่ที่ชัดเจน	25
รวม	167
ด้านระบบบริการ	
1. ควรเพิ่มอุปกรณ์สำนักงานให้มีความเพียงพอกับการให้บริการ	45
2. ควรที่จะมีการลดขั้นตอนในการบริการ	43
3. ควรที่จะมีป้ายแสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน	40
4. ควรที่จะมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการ	41
รวม	169
ด้านบุคลากร	
1. ควรที่จะเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่	59
2. บุคลากรควรที่จะปฏิบัติงานทดแทนกันได้	58
3. บุคลากรควรที่จะมีความตรงต่อเวลา	57
4. บุคลากรควรให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน	55
รวม	165

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่
ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ	
1. ควรที่จะมีการเพิ่มวงเงินให้มีความเพียงพอกับความต้องการของประชาชน	46
2. ควรที่จะมีการส่งเสริมอาชีพหลากหลายให้กับประชาชน	44
3. ในการเลือกโครงการของประชาชนควรที่จะมีความเป็นธรรม	40
4. ควรที่จะมีการประเมินโครงการของประชาชนเป็นระยะ ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพ	38
รวม	168

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความถี่ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

1. ด้านอาคารสถานที่ ประชาชนที่รับบริการเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลบรบือ ควรที่จะมีการขยายสถานที่จอดรถให้กับประชาชนที่มาใช้บริการที่มีความเพียงพอ นอกจากนั้นสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ไม่ว่าจะเป็น เก้าอี้สำหรับนั่งรอ น้ำดื่ม ควรที่จะจัดหาให้มีความเพียงพอกับความต้องการของประชาชน และป้ายที่แสดงสัญลักษณ์ ต่าง ๆ ที่คอยแนะนำสถานที่ที่จะต้องมีความชัดเจน ประชาชนจะได้มีความเข้าใจได้ง่ายขึ้น

2. ด้านระบบบริการ ประชาชนที่รับบริการเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลบรบือ มีการจัดหาอุปกรณ์สำนักงานให้มีความเพียงพอกับการให้บริการ มีความทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน อีกทั้งขั้นตอนการให้บริการมีหลายขั้นตอน ดังนั้นควรที่จะมีการลดขั้นตอนในการบริการให้น้อยลง ประชาชนจะได้รับความสะดวกและรวดเร็วขึ้น นอกเหนือจากนั้นแล้วควรที่จะมีป้ายแสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และควรที่จะมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการจะทำให้ประชาชนได้วางแผนได้ถูกต้องในช่วงเวลาที่รอคอยในการรอรับบริการ

3. ด้านบุคลากร ประชาชนที่รับบริการเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลบรบือ ในส่วนของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีจำนวนน้อยควรที่จะมีการบรรจุเพิ่มหรือสรรหาเข้ามา เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ มีการมอบหมายหน้าที่กันแยกเป็นสัดส่วน อีกทั้งสามารถที่จะปฏิบัติงานทดแทนกันได้เมื่อเจ้าหน้าที่คนหนึ่งไม่อยู่ หรือติดราชการจำเป็น นอกจากนั้นแล้วบุคลากรเองจะต้องมีความตรงต่อเวลา และบุคลากรควร ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อน โยนมีการให้บริการกับทุกคนที่เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ประชาชนที่รับบริการเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลบรบือ มีจัดหางบประมาณเพิ่ม เพื่อที่จะได้มีการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ของประชาชนรวมถึงได้มีการเพิ่มวงเงินให้มีความเพียงพอกับความต้องการของประชาชน อีกทั้งควรที่จะมีการส่งเสริมอาชีพ มองหาตลาดใหม่ ๆ ให้กับประชาชน นอกจากนั้นแล้วในการเลือกโครงการของประชาชนแต่ละโครงการควรที่จะมีการเลือกอย่างเป็นธรรม และควรที่จะมีการประเมินโครงการของประชาชนเป็นระยะๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา โครงการให้มีประสิทธิภาพสามารถที่จะสร้างชื่อเสียงให้กับท้องถิ่นได้