

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม
อำเภออัยม สาขาห้างสรรพสินค้าบีคซีขอนแก่น ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
F	แทน	ค่าเฉลี่ยที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-distribution)
f	แทน	ความถี่
Sig.	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา ดังนี้
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขาห้างสรรพสินค้าบีทีซีขอนแก่น โดยภาพรวมและรายด้าน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ และ
อาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขาห้างสรรพสินค้าบีทีซี
ขอนแก่น โดยภาพรวมและรายด้าน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้
บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขาห้างสรรพสินค้าบีทีซีขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจะวิเคราะห์ข้อมูล
โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	196	50.1
1.2 หญิง	195	49.9
รวม	391	100.00
2. อาชีพ		
2.1 รับจ้าง	98	25.1
2.2 ท้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	98	25.1
2.3 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	98	25.1
2.4 นักเรียน/นักศึกษา	97	24.8
รวม	391	100.00

จากตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 391 คน จำแนก
ตามเพศ พบว่า เพศชาย จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 เพศหญิง จำนวน 195 คน
คิดเป็นร้อยละ 49.9 และจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับจ้าง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ

25.1 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 อาชีพข้าราชการ/
รัฐวิสาหกิจ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 97 คน
คิดเป็นร้อยละ 24.8

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
ศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขาห้างสรรพสินค้าบีคี่ขอนแก่น**

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์
บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขาห้างสรรพสินค้าบีคี่ขอนแก่น โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน
โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4 - 8

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขาห้างสรรพสินค้าบีคี่
ขอนแก่น โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขา ห้างสรรพสินค้าบีคี่ขอนแก่น	\bar{X}	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.03	0.79	มาก
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.04	0.76	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.70	0.98	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.97	0.79	มาก
รวม	3.94	0.85	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์
บริการร่วมอำเภอยิ้ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$; S.D = 0.85) และจำแนกเป็นราย
ด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.04$; S.D = 0.76) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$; S.D = 0.79) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$; S.D =
0.79) และด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.70$; S.D = 0.98)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัม สาขาห้างสรรพสินค้าบีทีซี ขอนแก่น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการคิดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	3.93	0.78	มาก
2. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.04	0.75	มาก
3. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนเกินไป	4.03	0.85	มาก
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.18	0.76	มาก
5. การให้บริการถูกต้อง รวดเร็วเสร็จภายในเวลา ที่กำหนด	4.02	0.82	มาก
6. การให้บริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ	4.13	0.74	มาก
7. ระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดไว้มีความเหมาะสม	3.87	0.78	มาก
รวม	4.03	0.79	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$; S.D = 0.79) และจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X}=4.18$; S.D = 0.76) รองลงมาคือ การให้บริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ ($\bar{X}=4.13$; S.D = 0.74) และการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X}=4.04$; S.D = 0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดไว้มีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.87$; S.D = 0.78)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมย์ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี
ขอนแก่น ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ	3.75	0.90	มาก
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	3.94	0.71	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม	4.04	0.75	มาก
4. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.11	0.73	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างกระตือรือร้น	3.99	0.75	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด	4.00	0.77	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถแนะนำชี้แจง ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.04	0.73	มาก
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.12	0.72	มาก
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน และตามกำหนดเวลา	4.14	0.75	มาก
10. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.23	0.68	มาก
รวม	4.04	0.76	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์
บริการร่วมอำเภออัมย์ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$;
S.D=0.76) และจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก
มากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X}=4.23$;
S.D=0.68) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน และตามกำหนด
เวลา ($\bar{X}=4.14$; S.D=0.75) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ($\bar{X}=4.12$; S.D=
0.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ ($\bar{X}=3.75$; S.D=0.90)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัม สาขาห้างสรรพสินค้าบีทีซี
ขอนแก่น ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้ง/จุดให้บริการ มีความสะดวกในการติดต่อ	4.06	0.79	มาก
2. บริเวณภายในจุดให้บริการกว้างขวาง และมีแสงสว่าง เพียงพอ	3.81	1.00	มาก
3. มีเก้าอี้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.04	1.18	ปานกลาง
4. จุดให้บริการมีความสะอาดสวยงาม	3.74	0.85	มาก
5. มีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งสถานที่ตั้ง/จุดให้บริการ ชัดเจน	3.83	0.91	มาก
6. มีกล่องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนติดตั้งไว้ เห็นชัดเจน	3.45	0.96	ปานกลาง
7. มีอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยา ลบคำผิด แบบพิมพ์เพียงพอ	3.80	0.85	มาก
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถเพียงพอ	3.93	0.84	มาก
รวม	3.70	0.98	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์
บริการร่วมอำเภออัม ด้านการอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$; S.D =
0.98) และจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับมากจำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก
ไปน้อย 3 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้ง/จุดให้บริการ มีความสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X}=4.06$;
S.D = 0.79) รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถเพียงพอ
($\bar{X}=3.93$; S.D = 0.84) และมีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งสถานที่ตั้ง/จุดให้บริการชัดเจน ($\bar{X}=$
3.83 ; S.D = 0.91) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีกล่องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนติดตั้งไว้เห็นชัดเจน ($\bar{X}=$
3.45 ; S.D = 0.96) และมีเก้าอี้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.04$; S.D = 1.18)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัยม สาขาห้างสรรพสินค้าบีคซี
ขอนแก่น ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ประเภทของงานที่เปิดให้บริการตรงตามความต้องการ	3.99	0.79	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเหมาะสม	4.04	0.71	มาก
3. ช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.97	0.77	มาก
4. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.03	0.80	มาก
5. มีการประชาสัมพันธ์งานบริการอย่างทั่วถึง เช่น คู่มือ แผ่นพับ	3.80	0.84	มาก
รวม	3.97	0.79	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์
บริการร่วมอำเภออัยม ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$; S.D=
0.79) และจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหา
น้อย 3 อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.04$;
S.D=0.71) รองลงมาคือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=4.03$;
S.D=0.80) และประเภทของงานที่เปิดให้บริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=3.99$; S.D=
0.79) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการประชาสัมพันธ์งานบริการอย่างทั่วถึง เช่น คู่มือ
แผ่นพับ ($\bar{X}=3.80$; S.D=0.84)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัยม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น ประกอบด้วย

3.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัยม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 9 - 10

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัยม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัยม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น	เพศชาย (n = 196)			เพศหญิง (n = 195)		
	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.06	0.58	มาก	4.00	0.62	มาก
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.07	0.55	มาก	4.01	0.64	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.73	0.68	มาก	3.68	0.67	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.04	0.62	มาก	3.89	0.68	มาก
รวม	3.98	0.53	มาก	3.90	0.58	มาก

จากตารางที่ 9 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัยม พบว่า

เพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$; S.D = 0.53) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.07$; S.D = 0.55) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$; S.D = 0.58) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$; S.D = 0.62) และด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.73$; S.D = 0.68)

เพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$; S.D = 0.84) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=4.01$; S.D = 0.64) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.00$; S.D = 0.62) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=3.89$; S.D = 0.68) และ ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.68$; S.D = 0.67)

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 196)		หญิง (n = 195)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.06	0.58	4.00	0.62	.877	.381
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.07	0.55	4.01	0.64	1.067	.287
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.73	0.68	3.68	0.67	.840	.401
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.04	0.62	3.89	0.68	2.395	.017*
รวม	3.98	0.53	3.90	0.58	1.480	.140

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านการอำนวยความสะดวก เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. = .017 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.05 แต่เมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) แล้ว เพศชายจะมีค่าเฉลี่ยมากกว่า แสดงว่าเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงในทุกด้าน

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขาห้างสรรพสินค้าบีทีเอสขอนแก่น โดยรวมและจำแนกเป็นรายค้ำัน ดังตารางที่ 11 – 16



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม
อำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น จำนวนเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของศูนย์บริการร่วม อำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้า บิ๊กซีขอนแก่น	อาชีพ											
	รับจ้าง (n = 98)			ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (n = 98)			ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (n = 98)			นักเรียน/นักศึกษา (n = 97)		
	\bar{X}	S.D	รูปวงกลม	\bar{X}	S.D	รูปวงกลม	\bar{X}	S.D	รูปวงกลม	\bar{X}	S.D	รูปวงกลม
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	4.03	0.80	มาก	3.96	0.86	มาก	4.11	0.73	มาก	4.02	0.75	มาก
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.04	0.74	มาก	3.95	0.86	มาก	4.13	0.72	มาก	4.03	0.72	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.66	0.99	มาก	3.66	1.06	มาก	3.83	0.94	มาก	3.67	0.90	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.95	0.80	มาก	3.93	0.88	มาก	4.07	0.73	มาก	3.92	0.73	มาก
รวม	3.92	0.85	มาก	3.87	0.93	มาก	4.04	0.80	มาก	3.91	0.79	มาก

จากตารางที่ 11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน และอาชีพแต่ละกลุ่ม พบว่า

อาชีพรับจ้าง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$; S.D = 0.85) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=4.04$; S.D = 0.74) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.03$; S.D = 0.80) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=3.95$; S.D = 0.80) และด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.66$; S.D = 0.99)

อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$; S.D = 0.93) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.96$; S.D = 0.86) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=3.95$; S.D = 0.86) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=3.93$; S.D = 0.88) และด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.66$; S.D = 1.06)

อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$; S.D = 0.80) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=4.13$; S.D = 0.72) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.11$; S.D = 0.73) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.07$; S.D = 0.73) และด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.83$; S.D = 0.94)

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$; S.D = 0.79) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=4.03$; S.D = 0.72) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.02$; S.D = 0.75) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=3.92$; S.D = 0.73) และด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.67$; S.D = 0.90)

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการ
ของศูนย์บริการร่วมอำเภอชัยมิ่ง สาขาห้างสรรพสินค้าบีทีซีขอนแก่น จำแนกเป็น
รายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.133	3	.378	1.053	.369
	ภายในกลุ่ม	138.918	387	.359		
	รวม	140.051	390			
2. ด้านการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.653	3	.551	1.560	.199
	ภายในกลุ่ม	136.682	387	.353		
	รวม	138.335	390			
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.022	3	.674	1.497	.215
	ภายในกลุ่ม	174.200	387	.450		
	รวม	176.221	390			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.429	3	.476	1.111	.344
	ภายในกลุ่ม	165.965	387	.429		
	รวม	167.394	390			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.429	3	.476	1.549	.201
	ภายในกลุ่ม	119.022	387	.308		
	รวม	120.451	390			

จากตารางที่ 12 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้
บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอชัยมิ่ง สาขาห้างสรรพสินค้าบีทีซีขอนแก่น พบว่า โดยรวมไม่
แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่าทุกอาชีพมีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอชัยมิ่ง ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขาห้างสรรพสินค้าบีทีซีขอนแก่น

การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม ผู้ศึกษานำเสนอในรูปของตารางโดยใช้การพรรณนาค่าความถี่ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนความถี่ เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขาห้างสรรพสินค้าบีทีซีขอนแก่น

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	ความถี่ (f)
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
1.1 การบริการสะดวกรวดเร็วและเป็นระบบ เรียงตามลำดับก่อนหลัง	65
1.2 ขั้นตอนในการทำบัตรประจำตัวประชาชนซ้ำ ควรแยกเจ้าหน้าที่ถ่ายรูปกับเจ้าหน้าที่ที่ยื่นข้อมูลออกจากกัน	32
1.3 เพิ่มกล้องถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนหลายๆ เครื่อง จะทำให้การบริการสะดวกเร็วขึ้น	18
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	
2.1 การบริการเป็นกันเองและมีรอยยิ้มในการให้บริการ	73
2.2 อยากให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น จะได้สะดวกเร็วขึ้นกว่าเดิม	51
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	
3.1 ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	54
3.2 ควรขยายพื้นที่ให้กว้างขึ้น เพิ่มเครื่องมือเพื่อให้เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวัน	29
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	
4.1 ได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว	48
4.2 ควรขยายเวลาในการให้บริการประชาชนถึงเวลา 20.00 น.	22
4.3 ควรให้บริการทุกวันเพื่อประชาชนที่ไม่มีวันหยุดจะได้ใช้บริการ	19

จากตารางที่ 13 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมย์ จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็น คือ การบริการ สะดวกรวดเร็วและเป็นระบบ เรียงตามลำดับก่อนหลัง ($f=65$) และมีข้อเสนอแนะ คือ ขั้นตอนในการทำบัตรประจำตัวประชาชนช้า ควรแยกเจ้าหน้าที่ถ่ายรูปกับเจ้าหน้าที่คี้อข้อมูล ออกจากกัน ($f=32$) และเพิ่มกล้องถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนหลาย ๆ เครื่องจะทำให้การ บริการสะดวกเร็วขึ้น ($f=18$)

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความคิดเห็น คือ การบริการเป็น กันเองและมีรอยยิ้มในการให้บริการ ($f=73$) และมีข้อเสนอแนะ คือ อยากให้มีเจ้าหน้าที่ เพิ่มขึ้น จะได้สะดวกเร็วขึ้นกว่าเดิม ($f=51$)

ด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชนมีข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอรับ บริการอย่างเพียงพอ ($f=54$) และควรขยายพื้นที่ให้กว้างขึ้นเพิ่มเครื่องมือเพื่อให้เพียงพอ กับ ประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวัน ($f=29$)

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็น คือ ได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ($f=48$) และมีข้อเสนอแนะ คือ ควรขยายเวลาในการให้บริการประชาชน ถึงเวลา 20.00 น. ($f=22$) และควรให้บริการทุกวันเพื่อประชาชนที่ไม่มีวันหยุดจะได้ใช้ บริการ ($f=19$)

สรุป ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมย์ มากที่สุด คือ การบริการเป็นกันเองและมีรอยยิ้มในการให้บริการ ($f=73$) น้อยที่สุด คือ ได้รับการบริการที่ดี สะดวกรวดเร็ว ($f=48$) และมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรเพิ่มเก้าอี้ นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($f=54$) น้อยที่สุด คือ เพิ่มกล้องถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน หลาย ๆ เครื่องจะทำให้การบริการสะดวกเร็วขึ้น ($f=18$)