

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ได้ทำการศึกษาจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 333 คน ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
SS	แทน	ค่าผลรวมของส่วนเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
df	แทน	ค่าระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Significant)
P	แทน	ค่า sig (ค่าความน่าจะเป็นที่ระดับ .05)

## ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้ศึกษาดำเนินการ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์หาค่าสถิติของข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมและรายด้าน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน วิเคราะห์โดยหาค่า F-test (One Way ANOVA)
4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม วิเคราะห์โดยหาค่าการแจกแจงความถี่และการบรรยายข้อมูลเชิงพรรณนา

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาจะได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่อง อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ได้แก่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และขนาดของหมู่บ้าน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. อายุ</b>		
18-25 ปี	21	6.3
26-35 ปี	36	10.8
36-45 ปี	115	34.5
46-55 ปี	80	24
55 ปี ขึ้นไป	81	24.3
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100</b>
<b>2. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	254	76.3
ปริญญาตรี	73	21.9
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.8
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100</b>
<b>3. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	203	61
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	61	18.3
รับจ้างทั่วไป	45	13.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	24	7.2
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100</b>
<b>4. ขนาดของหมู่บ้าน</b>		
หมู่บ้านขนาดเล็ก (ไม่เกิน 100 ครัวเรือน)	93	27.9
หมู่บ้านขนาดกลาง (101 - 200 ครัวเรือน)	186	55.9
หมู่บ้านขนาดใหญ่ (201 ครัวเรือนขึ้นไป)	54	16.2
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุระดับ การศึกษา อาชีพ และขนาดของหมู่บ้าน จากกลุ่มตัวอย่าง 333 คน สรุปได้ดังนี้

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 อายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และอายุระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.9 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่คือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมา มีอาชีพอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

ขนาดของหมู่บ้าน ส่วนใหญ่ คือ หมู่บ้านขนาดกลาง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมา หมู่บ้านขนาดเล็ก จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และหมู่บ้านขนาดใหญ่ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2

ตอนที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้าน

ลำดับ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.32	0.65	ปานกลาง
2	ด้านบุคลากร	3.41	0.65	ปานกลาง
3	ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	3.35	0.63	ปานกลาง
4	ด้านระบบบริการ	3.33	0.65	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.35	0.60	ปานกลาง

ตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางอันดับแรกเป็นด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 รองลงมาเป็น ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ด้านระบบบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกเป็นรายชื่อ

ลำดับ	ด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ที่ตั้งอาคารสำนักงานเหมาะสมใกล้ชุมชนสะดวกต่อการติดต่อ	4.10	0.80	มาก
2	สถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ	3.10	1.04	ปานกลาง
3	ป้ายบอกสถานที่ตั้งอาคารสำนักงาน อบต.ชัดเจน	3.71	0.87	มาก
4	ความสะอาดภายในตัวอาคารสำนักงาน อบต.	3.42	0.85	ปานกลาง
5	ความสะอาดภายนอกอาคารสำนักงาน อบต.	3.30	0.96	ปานกลาง
6	เก้าอี้เพียงพอสำหรับบริการประชาชน	3.29	0.87	ปานกลาง
7	ห้องน้ำเพียงพอสำหรับบริการประชาชน	3.00	1.04	ปานกลาง
8	น้ำดื่มเพียงพอสำหรับบริการประชาชน	3.23	0.94	ปานกลาง
9	มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอในการให้บริการ เช่น ปากกา	3.23	0.77	ปานกลาง
10	มีการให้บริการถ่ายเอกสารสีและขาวดำ	3.31	0.98	ปานกลาง
11	มีการให้บริการส่งแฟกซ์	3.14	1.02	ปานกลาง
12	มีการจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกอาคารสำนักงาน	3.06	0.98	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.32	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอลำดวน จังหวัดมหาสารคาม ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงสุดอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย อันดับแรก คือ ที่ตั้งอาคารสำนักงานเหมาะสมใกล้ชุมชนสะดวกต่อการติดต่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาเป็น ป้ายบอกสถานที่ตั้งอาคารสำนักงาน อบต.ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ความพึงพอใจระดับปานกลาง ความสะอาดภายในตัวอาคารสำนักงาน อบต. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ห้องน้ำเพียงพอสำหรับบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอลำดวน จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากร จำแนกเป็นรายข้อ

ลำดับ	ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	3.88	0.78	มาก
2	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพ เรียบร้อย	3.61	0.81	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	3.36	0.88	ปานกลาง
4	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ	3.42	0.86	ปานกลาง
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ	3.58	0.71	มาก
6	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ เมื่อผู้มารับบริการสอบถาม	3.46	0.91	ปานกลาง
7	การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	3.19	0.92	ปานกลาง
8	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ในวันหยุดราชการ	2.82	1.12	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.41	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอลำดวน จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาเป็นการแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ลำดับ	ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	3.44	0.70	ปานกลาง
2	ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.41	0.66	ปานกลาง
3	กำหนดระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	3.36	0.71	ปานกลาง
4	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	3.28	0.96	ปานกลาง
5	มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการ	3.35	0.84	ปานกลาง
6	มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.26	0.84	ปานกลาง
7	มีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	3.34	0.72	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.35	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงสุดอยู่ในระดับปาน 3 ข้อ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 กำหนดระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และค่าที่น้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ลำดับ	ด้านระบบบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.44	0.78	ปานกลาง
2	การให้บริการมีความโปร่งใส	3.33	0.85	ปานกลาง
3	การให้บริการมีความความถูกต้อง	3.50	0.81	ปานกลาง
4	ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.41	0.94	ปานกลาง
5	การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ขั้นตอนการให้บริการ	3.34	0.96	ปานกลาง
6	การให้บริการอย่างต่อเนื่องในช่วงพักกลางวัน	3.0	0.86	ปานกลาง
7	ทดลองแสดงความคิดเห็นในการบริการ เช่น ความพึงพอใจ	3.16	0.89	ปานกลาง
8	เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ เช่น อินเทอร์เน็ต	3.35	0.91	ปานกลาง
9	มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การเก็บภาษีนอกสถานที่	3.19	1.00	ปานกลาง
10	การบริการเป็นระบบและชัดเจน	3.37	0.81	ปานกลาง
11	มีการแจ้งผลการให้บริการแก่ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง	3.40	0.86	ปานกลาง
12	มีการให้บริการทดแทนกันได้ในกรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานไม่อยู่	3.20	0.90	ปานกลาง
13	เอกสารเก็บเป็นระบบ ง่ายต่อการค้นหา	3.58	0.72	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.33	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกเป็น เอกสารเก็บเป็นระบบ ง่ายต่อการค้นหา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมา เป็นการให้บริการมีความความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ได้รับบริการตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือการให้บริการอย่างต่อเนื่องในช่วงพักกลางวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.0



ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวป่าทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามขนาดของหมู่บ้าน โดยรวมและจำแนกตามรายด้าน

ความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการให้บริการ	ขนาดหมู่บ้าน								
	ขนาดเล็ก			ขนาดกลาง			ขนาดใหญ่		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านอาคารสถานที่	3.45	0.72	ปานกลาง	3.27	0.61	ปานกลาง	3.31	0.66	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากร	3.56	0.64	มาก	3.32	0.6	ปานกลาง	3.46	0.76	ปานกลาง
3. ด้านขั้นตอนและ ระยะเวลาบริการ	3.52	0.62	มาก	3.28	0.6	ปานกลาง	3.3	0.68	ปานกลาง
4. ด้านระบบบริการ	3.52	0.64	มาก	3.23	0.61	ปานกลาง	3.34	0.73	ปานกลาง
รวม	3.51	0.62	มาก	3.27	0.55	ปานกลาง	3.35	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวป่าทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามขนาดของหมู่บ้านที่แตกต่างกัน

ด้านอาคารสถานที่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวป่าทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ หมู่บ้านขนาดกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 รองลงมา หมู่บ้านขนาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ย 3.31 และหมู่บ้านขนาดกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27

ด้านบุคลากร ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวป่าทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า หมู่บ้านขนาดเล็ก มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.56 รองลงมา หมู่บ้านขนาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ย 3.46 และหมู่บ้านขนาดกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32

ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวป่าทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า หมู่บ้านขนาดเล็ก มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.52 รองลงมา หมู่บ้านขนาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ย 3.34 และหมู่บ้านขนาดกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23

ด้านระบบบริการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสือโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า หมู่บ้านขนาดเล็กมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.52 รองลงมา หมู่บ้านขนาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ย 3.30 และหมู่บ้านขนาดกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสือโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสือโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

รายการให้บริการ ประชาชน	แหล่งความ แปรปรวน	SS.	df	MS.	F	Sig.
1. ด้านอาคารสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.037	2	1.019	2.428	0.90
	ภายในกลุ่ม	138.468	330	0.420		
	รวม	140.505	332			
2. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3.660	2	1.830	4.468	0.12
	ภายในกลุ่ม	135.133	330	0.409		
	รวม	138.793	332			
3. ด้านขั้นตอนและ ระยะเวลาในการให้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.740	2	1.870	4.881	0.008*
	ภายในกลุ่ม	126.423	330	0.383		
	รวม	130.163	332			
4. ด้านระบบบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.197	2	2.599	6.355	0.002*
	ภายในกลุ่ม	134.936	330	0.409		
	รวม	140.134	332			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.506	2	1.753	5.033	0.007*
	ภายในกลุ่ม	114.943	330	0.348		
	รวม	118.450	332			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไก่อ อำเภอบ้านไร่ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีขนาดหมู่บ้านแตกต่างกัน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยรวมมีความแตกต่างกัน ระหว่างกลุ่มและภายในกลุ่มด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการและด้านระบบบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตารางที่ 11 และ 12

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขนาดหมู่บ้าน	ขนาดหมู่บ้าน		
	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
ขนาดเล็ก	-	0.24*	0.21*
ขนาดกลาง		-	-0.03
ขนาดใหญ่			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไก่อ อำเภอบ้านไร่ จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ จากการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า หมู่บ้านขนาดเล็ก มีความพึงพอใจแตกต่างกัน กับหมู่บ้านขนาดกลาง และหมู่บ้านขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ด้านระบบบริการ

ขนาดหมู่บ้าน	ขนาดหมู่บ้าน		
	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
ขนาดเล็ก	-	0.29*	0.17
ขนาดกลาง		-	-0.12
ขนาดใหญ่			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไถ่ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริการ จากการเปรียบเทียบ รายคู่ พบว่า หมู่บ้านขนาดเล็ก มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับหมู่บ้านขนาดกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไถ่ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไถ่ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	
1.1 อยากให้เพิ่มห้องน้ำสำหรับบริการประชาชน	64
1.2 อยากให้จัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกอาคารสำนักงาน	63
1.3 อยากให้เพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอ	62
2. ด้านบุคลากร	
2.1 อยากให้เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	30
2.2 อยากให้เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	29
3. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	
3.1 ให้มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	28
3.2 อยากให้มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	24
4. ด้านระบบบริการ	
4.1 อยากให้มีการบริการอย่างต่อเนื่องในช่วงพักกลางวัน	20
4.2 อยากให้มีการบริการทดแทนกันกรณีเจ้าหน้าที่ไม่อยู่	10

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไถ่ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยแยกเป็นรายด้านที่มีความถี่มากที่สุด พบว่า

ด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก ควรเพิ่ม  
ห้องน้ำให้มากกว่านี้ เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

ด้านบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก ควรมีการวางมาตรการเกี่ยวกับการลงมา  
เวลามาปฏิบัติงานและควรมาทำงานก่อนเวลาที่ทางราชการกำหนด ให้ถือปฏิบัติโดยทั่วกันอย่าง  
เคร่งครัด

ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก  
ได้มีการกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จอยู่แล้ว ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรถือปฏิบัติตาม  
กฎระเบียบ

ด้านระบบบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน  
การให้บริการตอนพักกลางวัน เพื่อรองรับการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการใน ตอนพักกลางวัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY