

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวม 254 คน จากนั้นผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$n$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$t$	แทน	ค่าสถิติทดสอบที ( $t$ - test)
$F$	แทน	ค่าสถิติทดสอบ $F$ ( $F$ - test)
SS	แทน	ผลรวมของค่าส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
Df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom )
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

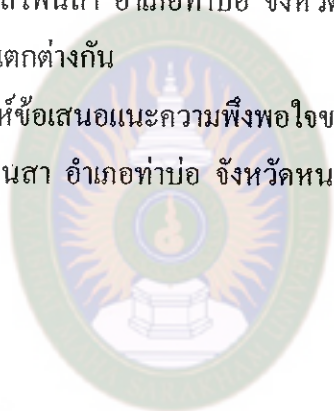
## ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้  
 ตอนที่ 1 วิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 1 วิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	123	48.40
1.2 หญิง	131	51.60
รวม	254	100.00
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ประถมศึกษา	143	56.30
2.2 มัธยมศึกษา	60	23.60
2.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	33	13.00
2.4 ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	18	7.10
รวม	254	100.00
3. อาชีพ		
3.1 เกษตรกร	146	57.5
3.2 รับจ้าง	63	24.8
3.3 ธุรกิจส่วนตัว	30	11.8
3.4 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	5.9
โดยรวม	254	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 และ เพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา จำนวน 60 คน (ร้อยละ 23.60) รองลงมาคือระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 33 คน (ร้อยละ 13.00) รองลงมาคือระดับปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน (ร้อยละ 7.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ 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 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.60$ ) และระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.34$ ) ด้านการให้บริการ

อย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.25$ ) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.22$ ) และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา /รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.21$ )

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

### 2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 254)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเท่าเทียมในการต้อนรับประชาชน เช่น บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ	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 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

โดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ 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 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 254)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการตรงเวลาเหมาะสมกับงาน	3.16	0.88	ปานกลาง
2. ระยะเวลาของการรอรับการบริการ	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 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว โดยรวมพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3

อันดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.41$ ) ระยะเวลาของการรอรับการบริการ ( $\bar{X} = 3.31$ ) และการให้บริการตรงเวลาเหมาะสมกับงาน ( $\bar{X} = 3.16$ )

### 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 254)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ป้ายบอกสถานที่ติดต่องานบริการครบถ้วนทุกขั้นตอน	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 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ 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 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 254)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความต่อเนื่อง ไม่ขาดตอนของการบริการ เช่น ช่วงพักกลางวัน	3.13	0.87	ปานกลาง
2. การให้บริการในวันหยุดราชการ	3.22	0.97	ปานกลาง
3. การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง	3.35	0.72	ปานกลาง
4. การพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.20	0.63	ปานกลาง
โดยรวม	3.22	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ 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 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 254)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. มีกล่องรับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ	3.15	0.85	ปานกลาง
2. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ	3.46	0.84	ปานกลาง
3. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการบริการ	3.22	0.83	ปานกลาง
4. ข้อมูลการให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ 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. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการบริการผ่านหอกระจายข่าว/แผ่นพับประชาสัมพันธ์	3.26	0.49	ปานกลาง
โดยรวม	3.25	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ ( $\bar{X} = 3.46$ ) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

การบริการผ่านหอกระจายข่าว/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.26$ ) และมีการให้บริการ  
ถ่ายเอกสารสีและขาวดำ ( $\bar{X} = 3.23$ )

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ ระดับการศึกษา  
และอาชีพ แตกต่างกัน

1. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย  
ที่มีเพศแตกต่างกัน

(n=254)

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	เพศ					ระดับความ พึงพอใจ
	เพศชาย (n=123)		ระดับ ความพึง พอใจ	เพศหญิง (n=131)		
	$\bar{X}$	S.D		$\bar{X}$	S.D	
1. ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค	3.82	0.26	มาก	3.60	0.49	มาก
2. ด้านการให้บริการที่ตรง เวลา/รวดเร็ว	3.36	0.78	ปานกลาง	3.21	0.78	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	3.42	0.42	ปานกลาง	3.34	0.50	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	3.26	0.81	ปานกลาง	3.19	0.69	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	3.35	0.61	ปานกลาง	3.22	0.54	ปานกลาง
โดยรวม	3.44	0.49	ปานกลาง	3.25	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.82$ ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.42$ ) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.36$ ) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.35$ )

เพศหญิง มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.60$ ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.34$ ) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.22$ ) และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.21$ )

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศแตกต่างกัน  
(n=254)

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	เพศ				T	sig
	เพศชาย (n=123)		เพศหญิง (n=131)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.82	0.26	3.60	0.49	7.758	0.00*
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/ รวดเร็ว	3.36	0.78	3.21	0.78	3.031	0.76
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.42	0.42	3.34	0.50	2.413	0.45
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.26	0.81	3.19	0.69	1.027	0.00*
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.35	0.61	3.22	0.54	2.993	0.00*
โดยรวม	3.44	0.49	3.25	0.49	3.894	0.14

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชาย กับ เพศหญิง พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

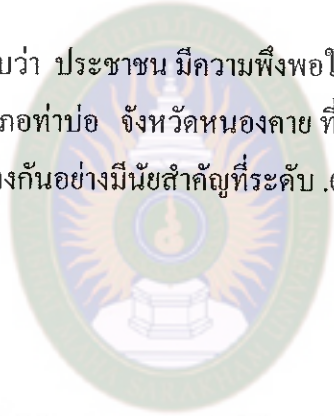
ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับ  
การศึกษาแตกต่างกัน

(n=254)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	2.029	3	.676	2.864	.037*
ภายในกลุ่ม	59.033	250	.236		
โดยรวม	61.062	253			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนตำบลโพสนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย  
ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	ระดับการศึกษา										F	sig
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุศึกษา หรือเทียบเท่า		ปริญญาตรี/สูง กว่าปริญญาตรี					
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านการให้บริการอย่างสมอบาค	3.52	0.58	3.77	0.29	3.53	0.25	3.76	0.31	4.808	.003*		
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา /รวดเร็ว	3.45	0.65	2.90	0.88	2.61	0.69	3.47	0.51	17.778	.000*		
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.26	0.62	3.40	0.28	3.41	0.22	3.59	0.27	3.059	.029*		
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.26	0.71	2.92	0.67	3.55	0.56	3.27	0.53	6.603	.000*		
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.35	0.54	3.10	0.52	2.94	0.48	3.45	0.32	8.376	.000*		
โดยรวม	3.37	0.57	3.22	0.39	3.21	0.22	3.51	0.29	2.864	.037*		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสนา อำเภอท่าบ่อ  
จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.41	3.94	3.54	3.75
1. ประถมศึกษา	3.41		.001*	.940	.043*
2. มัธยมศึกษา	3.94			.020*	.960
3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.54				.093
4. ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	3.75				

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า

ประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกับมัธยมศึกษา และ แตกต่างกับปริญญาตรี/สูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มัธยมศึกษาแตกต่างกับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว		ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี
ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	3.38	2.22	2.75	3.70
1. ประถมศึกษา	3.38		.000*	.000*	.897
2. มัธยมศึกษา	2.22			.070	.003*
3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2.75				.000*
4. ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	3.70				

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว พบว่า

ประถมศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกับมัธยมศึกษา แตกต่างกับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และแตกต่างกับปริญญาตรี/สูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มัธยมศึกษาแตกต่างกับปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อนุปริญญาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจแตกต่างกับปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ		ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี
ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	3.12	3.26	3.43	3.59
1. ประถมศึกษา	3.12		.077	.134	.011*
2. มัธยมศึกษา	3.26			.937	.168
3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.43				.228
4. ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	3.59				

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า

ประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกับปริญญาตรี/สูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี
ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	3.21	2.36	3.44	3.39
1. ประถมศึกษา	3.21		.002*	.026*	0.919
2. มัธยมศึกษา	2.36			.000*	.056
3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.44				.165
4. ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	3.39				

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า

ประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกับมัธยมศึกษา และแตกต่างกับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มัศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า		ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี
ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	3.35	2.75	3.03	3.46
1. ประถมศึกษา	3.35		.002*	.000*	.436
2. มัธยมศึกษา	2.75			0.161	0.012*
3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.03				.001*
4. ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	3.46				

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า

ประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกับมัธยมศึกษา และแตกต่างกับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มัธยมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกับปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจแตกต่างกับปริญญาตรี/สูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพ  
แตกต่างกัน

(n=254)

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	1.997	3	.666	2.817	.040*
ภายในกลุ่ม	59.065	250	.236		
รวม	61.062	253			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลโพธิ์สามต้น อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลโพธิ์สามต้น อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	อาชีพ										F	Sig
	เกษตรกร		รับจ้าง		ธุรกิจส่วนตัว		รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		$\bar{X}$	S.D		
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D				
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.52	0.58	3.74	0.29	3.80	0.26	3.60	0.49	3.60	0.49	3.821	.011*
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว	3.45	0.66	2.85	0.85	3.46	0.49	3.21	0.78	3.21	0.78	15.915	.000*
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.27	0.62	3.39	0.26	3.57	0.19	3.34	0.50	3.34	0.50	2.770	.042*
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.26	0.71	2.95	0.67	3.30	0.55	3.22	0.69	3.22	0.69	5.365	.001*
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.35	0.55	3.07	0.49	3.44	0.31	3.25	0.54	3.25	0.54	7.066	.000*
โดยรวม	3.37	0.57	3.20	0.37	3.51	0.28	3.32	0.49	3.32	0.49	2.817	.040*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลโพธิ์สามต้น อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

(n=254)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	อาชีพ	อาชีพ			
		เกษตรกร	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพ	$\bar{X}$	3.28	3.97	3.56	3.73
1. เกษตรกร	3.28		.004*	.834	.041*
2. รับจ้าง	3.97			.073	.685
3. ธุรกิจส่วนตัว	3.56				0.104
4. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.73				

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจแตกต่างกับรับจ้าง และแตกต่างกับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว

(n=254)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว		อาชีพ			
		เกษตรกร	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพ	$\bar{X}$	3.20	2.88	2.86	3.69
1. เกษตรกร	3.20		.000*	.000*	.935
2. รับจ้าง	2.88			0.414	.003*
3. ธุรกิจส่วนตัว	2.86				.001*
4. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.69				

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว พบว่า

เกษตรกรมีความพึงพอใจแตกต่างกับรับจ้าง และแตกต่างกับธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รับจ้างมีความพึงพอใจแตกต่างกับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างกับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

(n=254)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ		อาชีพ			
		เกษตรกร	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพ	$\bar{X}$	2.97	3.44	3.48	3.58
1. เกษตรกร	2.97		.094	.079	.026*
2. รับจ้าง	3.44			.652	.220
3. ธุรกิจส่วนตัว	3.48				.424
4. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.58				

จากตารางที่ 21 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจแตกต่างกับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(n=254)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง		อาชีพ			
		เกษตรกร	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพ	$\bar{X}$	2.94	3.32	3.41	3.37
1. เกษตรกร	2.94		.003*	.068	.859
2. รับจ้าง	3.22			.000*	.080
3. ธุรกิจส่วนตัว	3.41				.315
4. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.37				

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันกับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า

เกษตรกรมีความพึงพอใจแตกต่างกับรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
 ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างกับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า		อาชีพ			
		เกษตรกร	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพ	$\bar{X}$	3.21	3.16	3.10	3.44
1. เกษตรกร	3.21		.000*	.001*	.545
2. รับจ้าง	3.16			.565	.016*
3. ธุรกิจส่วนตัว	3.10				.010*
4. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.44				

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า

เกษตรกรมีความพึงพอใจแตกต่างกับรับจ้าง และแตกต่างกับธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รับจ้างมีความพึงพอใจแตกต่างรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างกับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 24 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
<b>1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>	
1.1 ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มารับบริการ	12
1.2 ควรจัดให้มีบัตรคิวในการให้บริการ (ก่อน- หลัง)	10
1.3 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	8
<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 ปากกาแบบฟอรัมคำร้อง พร้อมตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม	9
<b>4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>	
4.1 ควรจัดให้มีการบริการให้เป็นไปตามขั้นตอนของแต่ละงาน	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 24 ผลการวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มารับบริการ ควรจัดให้มีบัตรคิวในการให้บริการ (ก่อน- หลัง) และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดระยะเวลาการให้บริการแต่ละส่วนงานให้รวดเร็ว ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงเวลา และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มป้ายแสดงจุดให้บริการทุกส่วน ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ และควรเพิ่มวัสดุจำเป็น เช่น ปากกาแบบฟอรั่มคำร้อง พร้อมตัวอย่างการเขียนแบบฟอรั่ม

ด้านการให้บริการที่ต่อเนื่อง เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีการบริการให้เป็นไปตามขั้นตอนของแต่ละงาน ควรจัดให้มีการให้บริการครบทุกส่วนงานในช่วงพักกลางวัน และควรจัดให้มีการให้บริการในวันหยุดราชการ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน ควรเพิ่มการให้บริการรับ-ส่ง แฟกซ์ และควรเพิ่มการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง