

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมตามความคิดเห็นของประชาชน เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ผู้ศึกษาเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	แทน	ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 8 ด้าน ได้แก่

2.1 มาตรฐานของการบริการ

2.2 ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย

2.3 ทางเลือกและการปรึกษาหารือ

2.4 เท่าเทียมและเป็นธรรม

2.5 สุขภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล

2.6 อธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง

2.7 ประสิทธิภาพและคุ้มค่า

2.8 สถานที่และสภาพแวดล้อม

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชน

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของประชาชน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ค่าร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	55.00	44.00
2. หญิง	70.00	56.00
รวม	125	100
ระดับการศึกษา		
1. ประถมศึกษา	28.00	22.40
2. มัธยมศึกษา/ปวช.	39.00	31.20
3. ปวส./อนุปริญญา	26.00	20.80
4. ปริญญาตรี	32.00	25.60
รวม	125	100
อาชีพ		
1. รับราชการ	20.00	16.00
2. เกษตรกรรม	55.00	44.00
3. ค้าขาย	23.00	18.40
4. รับจ้าง	27.00	21.60
รวม	125	100

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 ประชาชนมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 และ ประชาชนมีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

1. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมและ  
รายด้าน

(n=125)

ด้าน	ความคิดเห็นของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านกลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1	มาตรฐานของการบริการ	3.88	0.62	มาก
2	ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย	3.82	0.65	มาก
3	ทางเลือกและการปรึกษาหารือ	3.83	0.61	มาก
4	เท่าเทียมและเป็นธรรม	3.69	0.61	มาก
5	สุขภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล	3.71	0.63	มาก
6	อธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง	3.78	0.59	มาก
7	ประสิทธิภาพและคุ้มค่า	3.90	0.61	มาก
8	สถานที่และสภาพแวดล้อม	3.78	0.66	มาก
	รวม	3.80	0.52	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ )  
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย  
3 ลำดับแรก คือ ด้านประสิทธิภาพและคุ้มค่า ( $\bar{X} = 3.90$ ) ด้านมาตรฐานของการบริการ  
( $\bar{X} = 3.88$ ) และทางเลือกและการปรึกษาหารือ ( $\bar{X} = 3.83$ )

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 8 ด้าน ได้แก่

### 2.1 ด้านมาตรฐานของการบริการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านมาตรฐานของการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=125)

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและทันต่อเวลา	3.90	0.80	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.94	0.77	มาก
3	เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา	3.85	0.79	มาก
4	ระยะเวลาที่ได้รับบริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม	3.86	0.81	มาก
5	มีการลดขั้นตอนในการทำงาน	3.86	0.86	มาก
	รวม	3.88	0.62	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ด้านมาตรฐานของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.94$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและทันต่อเวลา ( $\bar{X} = 3.90$ ) และระยะเวลาที่ได้รับบริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.86$ ) มีการลดขั้นตอนในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.86$ )

## 2.2 ด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านข้อมูลข่าวสาร และการเปิดเผย จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=125)

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	เอกสารที่ได้รับมีความสมบูรณ์ ถูกต้องครบถ้วน	3.86	0.84	มาก
2	มีการแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ ที่ต้องใช้ในการขอรับบริการ	3.79	0.92	มาก
3	ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนควรทราบ มีการจัดพิมพ์เผยแพร่ให้ประชาชนทุกกลุ่มทราบ	3.82	0.89	มาก
4	มีการจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำการติดต่อเรื่องต่างๆ อย่างเหมาะสม	3.86	0.86	มาก
5	ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยเท่าเทียมกัน	3.74	0.82	มาก
	รวม	3.82	0.65	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ด้านข้อมูลข่าวสาร และการเปิดเผย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ เอกสารที่ได้รับมีความสมบูรณ์ ถูกต้องครบถ้วน ( $\bar{X} = 3.86$ ) มีการจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำการติดต่อเรื่องต่างๆ อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.86$ ) ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนควรทราบ มีการจัดพิมพ์เผยแพร่ให้ประชาชนทุกกลุ่มทราบ ( $\bar{X} = 3.82$ ) และมีการแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ ที่ต้องใช้ในการขอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.79$ )

### 2.3 ด้านทางเลือกและการปรึกษาหารือ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านทางเลือกและปรึกษาหารือ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=125)

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	มีการให้คำปรึกษาแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ	3.83	0.88	มาก
2	มีการเปิดเวลาให้บริการนอกเวลาทำการ	3.76	0.79	มาก
3	มีการให้บริการในวันหยุดราชการ	3.78	0.79	มาก
4	มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่	3.86	0.82	มาก
5	มีการจัดให้มีผู้รับความคิดเห็น	3.90	0.86	มาก
รวม		3.83	0.61	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ด้านทางเลือกและปรึกษาหารือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการจัดให้มีผู้รับความคิดเห็น ( $\bar{X} = 3.90$ ) มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ ( $\bar{X} = 3.86$ ) และมีการให้คำปรึกษาแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.83$ )

## 2.4 ด้านด้านเท่าเทียมและเป็นธรรม

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านเท่าเทียมและเป็นธรรม จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=125)

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.78	0.93	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.25	1.05	ปานกลาง
3	มีการบริการให้กับประชาชนทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม	3.86	0.85	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเท่าเทียมกัน	3.90	0.75	มาก
รวม		3.69	0.61	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ด้านเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.90$ ) มีการบริการให้กับประชาชนทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม ( $\bar{X} = 3.86$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 3.78$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.25$ )



## 2.5 ด้านด้านคุณภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านคุณภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=125)

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.74	0.76	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีวาจาสุภาพ บุคลิกท่าทางเป็นกันเอง	3.76	0.84	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีเอาใจใส่ใจกับประชาชนผู้มาติดต่อ	3.64	0.86	มาก
รวม		3.71	0.63	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ด้านคุณภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีวาจาสุภาพ บุคลิกท่าทางเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 3.76$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 3.74$ ) และเจ้าหน้าที่มีเอาใจใส่ใจกับประชาชนผู้มาติดต่อ ( $\bar{X} = 3.64$ )

## 2.6 ด้านด้านอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=125)

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	เมื่อมีข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่ขอโทษและอธิบายให้ประชาชนผู้มารับบริการทราบ	3.76	0.77	มาก
2	เจ้าหน้าที่แก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว	3.64	0.86	มาก
3	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	3.81	0.85	มาก
4	จัดให้มีกระบวนการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ง่ายและสะดวก	3.78	0.83	มาก
5	มีการนำความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการไปพิจารณาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ	3.94	0.75	มาก
รวม		3.78	0.59	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ด้านอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการนำความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการไปพิจารณาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.94$ ) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.81$ ) และจัดให้มีกระบวนการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ง่ายและสะดวก ( $\bar{X} = 3.78$ )

## 2.7 ด้านประสิทธิภาพและคุ่มค่า

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านประสิทธิภาพและคุ่มค่า จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=125)

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	3.95	0.72	มาก
2	มีการตรวจสอบความถูกต้องระหว่างผลงานกับมาตรฐานที่กำหนด	3.89	0.77	มาก
3	การจัดระบบงานมีขั้นตอนที่สั้นและง่าย	3.84	0.81	มาก
4	มีการปรับลดขั้นตอนการทำงานประจำปี	3.94	0.84	มาก
5	มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม	3.90	0.81	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.90</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ด้านประสิทธิภาพและคุ่มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.95$ ) มีการปรับลดขั้นตอนการทำงานประจำปี ( $\bar{X} = 3.94$ ) และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.90$ )

## 2.8 ด้านด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=125)

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	มีสถานที่จอดรถไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.86	0.94	มาก
2	มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างเหมาะสม	3.50	0.99	ปานกลาง
3	การจัดที่นั่งรอสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีความเหมาะสม	3.84	0.95	มาก
4	ภูมิทัศน์รอบๆ สถานที่ที่มีความสะอาด สวยงาม	3.85	0.93	มาก
5	สถานที่ติดต่องานและบริเวณอื่นๆ มีความปลอดภัย	3.87	0.87	มาก
	รวม	3.78	0.66	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ที่ติดต่องานและบริเวณอื่นๆ มีความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.87$ ) มีสถานที่จอดรถไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.86$ ) ภูมิทัศน์รอบๆ สถานที่ที่มีความสะอาด สวยงาม ( $\bar{X} = 3.85$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.50$ )

**ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชน**

1. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศของประชาชน

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ

(n=125)

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง	ชาย		หญิง		t	Sig
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. มาตรฐานของการบริการ	3.85	0.57	3.91	0.67	0.68	.41
2. ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย	3.91	0.67	3.78	0.65	0.07	.79
3. ทางเลือกและการปรึกษาหารือ	3.78	0.65	3.85	0.65	1.02	.31
4. เท่าเทียมและเป็นธรรม	3.85	0.65	3.79	0.55	0.34	.56
5. สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล	3.79	0.55	3.85	0.66	0.00	.95
6. อธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง	3.85	0.66	3.65	0.59	0.52	.47
7. ประสิทธิภาพและคุ้มค่า	3.65	0.59	3.73	0.64	0.89	.35
8. สถานที่และสภาพแวดล้อม	3.73	0.64	3.68	0.64	3.72	.06
<b>รวม</b>	<b>3.68</b>	<b>0.64</b>	<b>3.74</b>	<b>0.62</b>	<b>0.02</b>	<b>.89</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกตามระดับการศึกษาของประชาชน

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา (n=125)

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
1. มาตรฐานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.39	3.00	0.13	0.33	.80
	ภายในกลุ่ม	47.85	121.00	0.40		
	รวม	48.24	124.00			
2. ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	1.78	3.00	0.59	1.44	.23
	ภายในกลุ่ม	49.82	121.00	0.41		
	รวม	51.60	124.00			
3. ทางเลือกและการปรึกษาหารือ	ระหว่างกลุ่ม	0.73	3.00	0.24	0.65	.59
	ภายในกลุ่ม	45.82	121.00	0.38		
	รวม	46.56	124.00			
4. เท่าเทียมและเป็นธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.88	3.00	0.29	0.77	.51
	ภายในกลุ่ม	45.98	121.00	0.38		
	รวม	46.86	124.00			
5. สุขภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	2.60	3.00	0.87	2.28	.08
	ภายในกลุ่ม	46.00	121.00	0.38		
	รวม	48.60	124.00			
6. อธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	0.79	3.00	0.26	0.74	.53
	ภายในกลุ่ม	42.94	121.00	0.35		
	รวม	43.73	124.00			
7. ประสิทธิภาพและคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	0.82	3.00	0.27	0.73	.53
	ภายในกลุ่ม	44.91	121.00	0.37		
	รวม	45.73	124.00			

## ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n=125)

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
8. สถานที่และสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.47	3.00	0.49	1.14	.34
	ภายในกลุ่ม	51.86	121.00	0.43		
	รวม	53.33	124.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.71	3.00	0.24	0.87	.46
	ภายในกลุ่ม	32.93	121.00	0.27		
	รวม	33.64	124.00			

จากตารางที่ 14 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางจำแนกตามอาชีพ

(n=125)

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
1. มาตรฐานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.59	3.00	0.53	1.38	.25
	ภายในกลุ่ม	46.65	121.00	0.39		
	รวม	48.24	124.00			
2. ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	1.54	3.00	0.51	1.24	.30
	ภายในกลุ่ม	50.07	121.00	0.41		
	รวม	51.60	124.00			

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 16 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
บ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<b>1. ด้านมาตรฐานของการบริการ</b>	
1.1 เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตรงต่อเวลา	24
1.2 ระยะเวลาในการรับบริการควรมีความเหมาะสม	19
1.3 ควรมีการลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง	11
<b>2. ด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย</b>	
2.1 ควรให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเท่าเทียมกัน	20
2.2 ควรมีการแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ ที่ต้องใช้ในการขอรับบริการ	9
<b>3. ด้านทางเลือกและปรึกษาหารือ</b>	
3.1 ควรมีการเปิดเวลาให้บริการนอกเวลาทำการ และในวันหยุด	17
3.2 ควรมีการให้คำปรึกษาแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ	15
<b>4. ด้านเท่าเทียมและเป็นธรรม</b>	
4.1 ควรให้บริการต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ	23
4.2 ควรให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	17
<b>5. ด้านสุขภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล</b>	
5.1 ควรเอาใจใส่ใจกับประชาชนผู้มารับบริการ	23
5.2 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ และยิ้มแย้มแจ่มใส	19
<b>6. ด้านอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง</b>	
6.1 เจ้าหน้าที่ควรแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว	14
6.2 เมื่อมีข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่ขอโทษและอธิบายให้ประชาชนผู้มา รับบริการทราบ	9



## ตารางที่ 16 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<b>7. ด้านประสิทธิภาพและคุณค่า</b>	
7.1 การจัดระบบงานควรมีขั้นตอนที่สั้นและง่ายต่อการรับบริการ	18
7.2 ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องระหว่างผลงานกับมาตรฐานที่กำหนด	7
<b>8. มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างเหมาะสม</b>	
8.1 ควรจัดที่นั่งรอสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีความเหมาะสม	18
8.2 ควรมีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างเหมาะสม	17

จากตารางที่ 16 พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ซึ่งจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

- 1. ด้านมาตรฐานของการบริการ** ประชาชนมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการควรมีความเหมาะสม และควรมีการลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง
- 2. ด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย** ประชาชนมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเท่าเทียมกัน และควรมีการแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ ที่ต้องใช้ในการขอรับบริการ
- 3. ด้านทางเลือกและปรึกษาหารือ** ประชาชนมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรมีการเปิดเวลาให้บริการนอกเวลาทำการ และในวันหยุด และควรมีการให้คำปรึกษาแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ
- 4. ด้านเท่าเทียมและเป็นธรรม** ประชาชนมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรให้บริการต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ และควรให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
- 5. ด้านสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล** ประชาชนมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรเอาใจใส่ใส่ใจกับประชาชนผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ และยิ้มแย้มแจ่มใส
- 6. ด้านอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง** ประชาชนมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และเมื่อมีข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่ขอโทษและอธิบายให้ประชาชนผู้มารับบริการทราบ

7. ด้านประสิทธิภาพและคุณค่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ การจัดระบบงานควรมีขั้นตอนที่สั้นและง่ายต่อการรับบริการ และควรมีการตรวจสอบความถูกต้องระหว่างผลงานกับมาตรฐานที่กำหนด

8. มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างเหมาะสม ประชาชนมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรจัดที่นั่งรอสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีความเหมาะสม และควรมีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างเหมาะสม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY