

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน f-distribution
DF	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
P	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	45	46.90
1.2 หญิง	51	53.10
รวม	96	100.00
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ประถมศึกษา	49	51.04
2.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	14	14.58
2.3 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	19	19.79
2.4 อนุปริญญาหรือ ปวส.	5	5.21
2.5 ปริญญาตรีขึ้นไป	9	9.38
รวม	96	100.00
3. อาชีพ		
3.1 รับจ้าง	32	33.33
3.2 นักธุรกิจหรือค้าขาย	18	18.75
3.3 เกษตรกร	29	30.21
3.4 ลูกจ้างเอกชน	9	9.38
3.5 อื่น ๆ	8	8.33
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.10 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.90 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.04 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. คิดเป็นร้อยละ 19.79 อาชีพส่วนใหญ่คืออาชีพรับจ้างคิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 30.21

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 2 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ (n = 96)					\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านความสะอาดที่ได้รับ	1.92	17.68	47.84	27.63	4.93	2.84	0.74	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.57	19.89	48.97	19.84	7.73	2.97	0.85	ปานกลาง
3. ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ	1.50	20.98	40.02	31.16	6.34	2.80	0.80	ปานกลาง
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	2.64	14.48	31.18	44.54	7.16	2.46	0.85	น้อย
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.99	18.32	18.32	24.16	1.34	2.75	0.67	ปานกลาง
โดยรวม	2.27	18.27	44.49	29.47	5.50	2.76	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 2.97$) ด้านความสะอาดที่ได้รับ ($\bar{X} = 2.84$) ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 2.80$) และด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 2.75$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ($\bar{X} = 2.46$)

ตารางที่ 3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
ด้านความสะอาดที่ได้รับ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้ บริการของเทศบาล	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ (n = 96)					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. สถานที่ตั้งสำนักงาน สะดวกต่อการติดต่อ	5.80	16.70	72.50	5.00	-	3.22	0.63	ปานกลาง
2. สถานที่จอดรถเพียงพอ	4.20	10.80	45.00	31.70	8.30	2.76	0.92	ปานกลาง
3. สถานที่ให้บริการสะอาด	-	21.70	77.50	0.80	-	3.34	0.43	ปานกลาง
4. สถานที่ให้บริการ เพียงพอ	1.70	20.80	58.30	17.50	1.70	3.07	0.72	ปานกลาง
5. ที่นั่งรอรับบริการ เพียงพอ	4.20	13.30	29.20	47.50	5.80	2.74	0.94	ปานกลาง
6. ที่นั่งรอรับบริการสะอาดดี	1.70	19.10	29.20	49.20	0.80	2.53	0.61	ปานกลาง
7. ที่นั่งรอรับบริการอยู่ สภาพดี	0.80	20.00	76.70	2.50	-	3.14	0.47	ปานกลาง
8. ทางเข้า-ออกเพื่อรับ บริการสะดวก	0.80	19.10	40.80	26.80	12.50	2.80	0.95	ปานกลาง
9. การจัดสถานที่ติดต่อเรียง ลำดับขั้นตอน	3.30	14.20	64.20	18.30	-	3.08	0.68	ปานกลาง
10. มีการประชาสัมพันธ์ การบริการผ่านหอ กระจายข่าวสม่ำเสมอ	0.80	2.50	21.80	65.80	9.10	2.19	0.75	น้อย
11. มีป้ายบอกทางติดต่อ	-	25.80	27.50	27.50	19.20	2.54	1.07	ปานกลาง
12. มีแบบฟอร์มไว้บริการ อย่างเพียงพอ	-	22.50	16.70	55.80	5.00	2.43	0.77	น้อย

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ (n = 96)					\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
13. แบบฟอร์มชัดเจน เข้าใจง่าย	1.70	23.30	62.50	10.80	1.70	3.14	0.94	ปานกลาง
โดยรวม	1.92	17.68	47.84	27.63	4.93	2.84	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอทับทิมชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาด ($\bar{X} = 3.34$) สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ ($\bar{X} = 3.22$) และที่นั่งรอรับบริการอยู่ในสภาพดี ($\bar{X} = 3.14$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีแบบฟอร์มไว้บริการ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.43$) และมีการประชาสัมพันธ์การบริการผ่านหอกระจายข่าวสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 2.19$)

ตารางที่ 4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้ บริการของเทศบาล	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ (n = 96)					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. การแต่งกายของ เจ้าหน้าที่เหมาะสม	5.80	25.00	67.50	1.70	-	3.38	0.62	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ เรียบร้อยในการบริการ	5.00	21.70	65.00	7.50	0.80	3.20	0.69	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ	4.20	24.20	45.80	22.50	3.30	3.03	0.88	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นใน การให้บริการ	3.30	15.80	36.80	33.30	10.80	2.71	0.98	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ	2.50	15.80	20.20	31.50	30.00	2.50	1.15	น้อย
6. เจ้าหน้าที่ให้การบริการ ตามขั้นตอน	2.50	19.20	47.50	25.80	5.00	2.94	0.86	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง มีระบบ	1.70	17.50	60.00	16.60	4.20	3.02	0.76	ปานกลาง
โดยรวม	3.57	19.89	48.97	19.84	7.73	2.97	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) และเมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.38$) เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพเรียบร้อยในการบริการ
($\bar{X} = 3.20$) และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.03$) และมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 2.50$)

ตารางที่ 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้ บริการของเทศบาล	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ (n = 96)					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่คอยให้ คำแนะนำอย่างใกล้ชิด	0.80	18.00	47.60	25.80	7.50	2.88	0.86	ปานกลาง
2. มีการจัดบริการด้าน อุปกรณ์ เช่น ปากกา ดินสอ	1.70	38.30	1.70	57.50	0.80	2.47	0.60	น้อย
3. การให้บริการตรงไป ตรงมา	2.50	15.80	41.70	27.50	12.50	2.94	0.97	ปานกลาง
4. การให้บริการถูกต้อง ทุกครั้ง	2.50	14.20	45.80	29.20	8.30	2.99	0.90	ปานกลาง
5. มีการแจ้งผลการบริการ ให้ประชาชนทราบ	-	18.30	63.30	15.80	2.60	2.73	0.67	ปานกลาง
รวม	1.50	20.98	40.02	31.16	6.34	2.80	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ โดยรวม
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) และเมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การให้
บริการถูกต้องทุกครั้ง ($\bar{X} = 2.99$) การให้บริการตรงไปตรงมา ($\bar{X} = 2.94$) เจ้าหน้าที่คอยให้
คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ($\bar{X} = 2.88$) และมีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 2.73$)
และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ คือ มีการจัดบริการด้านอุปกรณ์ เช่น ปากกา
ดินสอ ($\bar{X} = 2.47$)

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้ บริการของเทศบาล	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ (n = 96)					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ	0.80	15.00	15.80	66.70	1.70	2.31	0.64	น้อย
2. มีป้ายระบุเวลาใน การดำเนินงาน	0.80	20.00	50.80	18.40	10.00	2.83	0.89	ปานกลาง
3. การบริการเป็นไปตาม เวลาที่กำหนด	7.50	10.80	24.20	52.50	5.00	2.23	1.00	น้อย
4. กรณีมีข้อบกพร่องได้รับ การแก้ไขทันที	3.30	13.30	20.00	45.10	18.30	2.38	1.04	น้อย
5. ระยะเวลาการดำเนินงาน ที่ระบุไว้เหมาะสมกับ งาน	0.80	13.30	45.10	40.00	0.80	2.53	0.69	ปานกลาง
รวม	2.64	14.48	31.18	44.64	7.16	2.46	0.85	น้อย

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยรวมมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.46$) และเมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ มีความพึงพอใจอยู่
ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีป้ายระบุเวลาใน
การดำเนินงาน ($\bar{X} = 2.83$) และระยะเวลาการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 2.53$) และ
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ กรณีมี
ข้อบกพร่องได้รับการแก้ไขทันที ($\bar{X} = 2.38$) มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 2.31$)
และการบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 2.23$)

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
ด้านข้อมูลทั่วไป จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้ บริการของเทศบาล	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ (n = 96)					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ข้อมูลการบริการที่ได้รับ เพียงพอ	0.80	15.80	59.20	24.20	-	2.98	0.66	ปานกลาง
2. ข้อมูลที่ได้รับชัดเจน ถูกต้อง	1.70	20.00	52.50	19.10	6.70	2.54	0.85	ปานกลาง
3. ข้อมูลที่ได้รับทันสมัย	-	15.80	25.80	58.40	-	2.44	0.65	น้อย
4. ขั้นตอนการขอข้อมูล สะดวก ชัดเจน	0.80	18.30	57.50	19.10	4.30	2.70	0.76	ปานกลาง
5. เปิดโอกาสให้สอบถาม ข้อมูลเพิ่มเติมได้	-	20.80	70.10	8.30	0.80	3.11	0.56	ปานกลาง
6. ข้อมูลด้านบุคลากร ทันสมัย	1.70	18.30	65.00	15.00	-	2.91	0.63	ปานกลาง
7. ข้อมูลด้านประชากรเป็น ปัจจุบัน	0.80	21.70	42.50	34.20	0.80	2.51	0.55	ปานกลาง
8. ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ถูกต้องสมบูรณ์	2.50	16.70	27.50	53.30	-	2.47	0.74	น้อย
9. มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูล เพียงพอ	0.80	17.50	72.60	8.30	0.80	2.77	0.57	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ (n = 96)					\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
10. สามารถค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตได้	8.30	18.30	71.70	1.70	-	3.06	0.70	ปานกลาง
รวม	1.74	18.32	54.44	24.16	1.34	2.75	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลทั่วไป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 8 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ เปิดโอกาสให้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ($\bar{X} = 3.11$) สามารถค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตได้ ($\bar{X} = 3.06$) และข้อมูลการบริการที่ได้รับเพียงพอ ($\bar{X} = 2.98$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจถูกต้องสมบูรณ์ ($\bar{X} = 2.47$) และข้อมูลที่ได้รับทันสมัย ($\bar{X} = 2.44$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

1. ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ความพึงพอใจการบริการของเทศบาล	เพศ				t	p
	ชาย (n = 45)		หญิง (n = 51)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.01	0.53	3.05	0.58	-0.323	.75
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.95	0.72	2.99	0.64	-0.280	.78
3. ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ	2.97	0.65	2.67	0.58	0.002	.00
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	25.83	0.67	2.77	0.69	0.411	.68
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.13	0.52	2.89	0.50	0.066	.95
รวม	2.98	0.62	2.87	0.60	-0.021	.99

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่าความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.248	4	.562	1.703	.16
ภายในกลุ่ม	30.034	91	.330		
รวม	32.283	95			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่าความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาล	ระดับการศึกษา												f	p
	ประถมศึกษา (n = 49)		มัธยมศึกษาตอน ต้น (n = 14)		มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือ ปวช. (N = 19)		อนุปริญญาตรี หรือ ปวส. (n = 5)		ปริญญาตรี ขึ้นไป (n = 9)		S.D.			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.				
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.16	0.62	2.93	0.54	2.94	0.55	2.77	0.59	2.73	0.82	1.296	.28		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.10	0.69	2.87	0.70	2.85	0.67	2.80	0.66	2.71	0.12	0.863	.49		
3. ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ	3.15	0.58	2.84	0.60	2.83	0.66	2.40	0.42	3.10	0.71	2.713	.04*		
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	2.99	0.75	2.66	0.59	2.63	0.60	2.60	0.47	2.30	1.27	1.785	.14		
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับ	3.27	0.56	3.00	0.49	3.01	0.45	2.88	0.63	3.14	0.98	1.771	.14		
รวม	3.13	0.64	2.86	0.58	2.85	0.59	2.69	0.55	2.80	0.78	1.703	.16		

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่าความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ไม่แตกต่างกัน และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ดังตารางที่ 10 ซึ่งพบว่า ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ โดยรวมคณะกรรมการชุมชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยการเปรียบเทียบค่าของ ผลต่างเฉลี่ยกับค่าสถิติ LSD. (Least Significant Difference) ตามขั้นตอนดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของเทศบาล	ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
		ประถม ศึกษา (n=49)	มัธยมศึกษา ตอนต้น (n=14)	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ปวช. (n=19)	อนุปริญญา หรือ ปวส. (n=59)	ปริญญาตรี ขึ้นไป (n=9)
ระดับการศึกษา	\bar{X}	3.15	2.84	2.83	2.40	3.10
ประถมศึกษา	3.15	-	0.05	0.06	0.01*	0.91
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.84		-	0.96	0.14	0.56
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2.83			-	0.15	0.55
อนุปริญญา หรือ ปวส.	2.40				-	0.17
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.10					-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับแตกต่างกันกับคณะกรรมการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส.

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจมากกว่าระดับ
อนุปริญาหรือ ปวส. ส่วนระดับการศึกษาอื่นไม่แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีระดับอาชีพแตกต่างกัน
ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4.340	4	1.085	3.533	.01*
ภายในกลุ่ม	27.943	91	0.37		
รวม	32.283	95			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบเพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของคณะกรรมการ
ชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 (ตารางที่ 12) ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มโดยการเปรียบเทียบค่า
ของผลต่างเฉลี่ยกับค่าสถิติ LSD. (Least Significant Difference) ตามขั้นตอนดังตารางที่ 13-16

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน

	อาชีพ										f	p
	รับจ้าง		นักธุรกิจหรือ ค้าขาย		เกษตรกร		ลูกจ้างเอกชน		อื่น ๆ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล	(n = 32)	(n = 18)	(N = 29)	(n = 9)	(n = 8)							
1. ด้านความสะอาดที่ได้รับ	3.09	0.61	3.25	0.47	3.27	0.40	2.69	0.46	3.30	0.65	3.739	.01*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.01	0.65	3.39	0.46	2.59	0.54	3.42	0.68	3.29	0.90	4.494	.03*
3. ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ	2.96	0.62	3.28	0.62	2.78	0.46	2.80	0.77	3.19	0.75	1.743	.15
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	2.88	0.69	3.00	0.84	2.41	0.42	3.22	0.47	3.16	0.79	4.236	.03*
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับ	3.20	0.56	3.23	0.49	2.89	0.34	2.90	0.37	3.30	0.52	2.288	.07
รวม	3.03	0.63	3.23	0.58	2.79	0.43	3.01	0.55	3.25	0.72	3.533	.01*

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่าความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกัน และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะกรรมการที่ชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล		อาชีพ				
		รับจ้าง (n = 32)	นักธุรกิจหรือค้าขาย (n = 18)	เกษตรกร (n = 29)	ลูกจ้างเอกชน (n = 9)	อื่น ๆ (n = 8)
อาชีพ	\bar{X}	3.02	3.20	2.75	2.96	3.24
รับจ้าง	3.02	-	0.33	0.02*	0.39	0.15
นักธุรกิจหรือค้าขาย	3.20		-	0.02*	0.57	0.87
เกษตรกร	2.75			-	0.59	0.00*
ลูกจ้างเอกชน	2.96				-	0.50
อื่น ๆ	3.24					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 14 พบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ แตกต่างกับอาชีพรับจ้าง อาชีพนักธุรกิจหรือค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาชีพรับจ้าง อาชีพนักธุรกิจหรือค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของ
คณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของเทศบาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		อาชีพ				
		รับจ้าง (n = 32)	นักธุรกิจ หรือค้าขาย (n = 18)	เกษตรกร (n = 29)	ลูกจ้าง เอกชน (n = 9)	อื่น ๆ (n = 8)
อาชีพ	\bar{X}	3.02	3.20	2.75	2.96	3.24
รับจ้าง	2.95	-	0.07	0.02*	0.07	0.15
นักธุรกิจหรือค้าขาย	3.36			0.00*	0.39	0.56
เกษตรกร	2.63				0.01*	0.00*
ลูกจ้างเอกชน	3.79					0.23
อื่น ๆ	3.21					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันกับอาชีพรับจ้าง อาชีพนักธุรกิจหรือค้าขาย อาชีพลูกจ้างเอกชนและอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาชีพรับจ้าง อาชีพนักธุรกิจหรือค้าขาย อาชีพลูกจ้างเอกชนและอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของ
คณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการบริหารของเทศบาลตำบลโคกพระ
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ความพึงพอใจ การให้บริการของ เทศบาลด้านระยะเวลา ในการดำเนินการ		อาชีพ				
		รับจ้าง (n = 32)	นักธุรกิจ หรือค้าขาย (n = 18)	เกษตรกร (n = 29)	ลูกจ้าง เอกชน (n = 9)	อื่น ๆ (n = 8)
อาชีพ	\bar{X}	3.02	3.20	2.75	2.96	3.24
รับจ้าง	2.80	-	0.52	0.01*	0.39	0.15
นักธุรกิจหรือค้าขาย	2.94			0.03*	0.61	0.65
เกษตรกร	2.43				0.10	0.00*
ลูกจ้างเอกชน	3.20					0.77
อื่น ๆ	3.06					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจ การบริการ
ของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
แตกต่างกันกับอาชีพรับจ้าง อาชีพนักธุรกิจหรือค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 โดยอาชีพรับจ้าง อาชีพนักธุรกิจหรือค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากกว่า
อาชีพเกษตรกร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 17 จำนวนข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาล	จำนวน
1. ควรลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนของงานที่ให้บริการ	24
2. เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการให้บริการ	17
3. ควรมีการกำหนดเวลาในการให้บริการ	13
4. ควรเพิ่มการปรับปรุงภูมิทัศน์และบรรยากาศภายในอาคารสำนักงาน	10
5. ควรรวมขั้นตอนของงานบริการที่คล้ายคลึงกันเข้าด้วยกัน	7

จากตารางที่ 17 พบว่า คณะกรรมการชุมชนมีข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาล
ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่ คือ ควรลดความซ้ำซ้อนของ
ขั้นตอนงานที่ให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการให้บริการ ควรมีกำหนดเวลา
ในการให้บริการ ควรเพิ่มการปรับปรุงภูมิทัศน์และบรรยากาศภายในอาคารสำนักงาน และควรรวม
ขั้นตอนของงานบริการที่คล้ายคลึงกันเข้าด้วยกัน