

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการอธิบาย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน t - distribution

2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจของประชาชน วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ วิเคราะห์จำนวนความถี่ความคิดเห็นของประชาชน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = 397

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	204	51.40
1.2 หญิง	193	48.60
รวม	397	100.00
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ประถมศึกษา	46	11.60
2.2 มัธยมศึกษา/ปวช.	85	21.40
2.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	127	32.00
2.4 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	139	35.00
รวม	397	100.00
3. อาชีพ		
3.1 เกษตรกร	97	24.40
3.2 รับจ้างทั่วไป	203	51.10
3.3 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	97	24.40
รวม	397	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 และเพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 และระดับประถมศึกษา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ

51.10 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 และมีอาชีพรับราชการ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.03	0.59	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.07	0.62	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.95	0.60	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.03	0.57	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.13	0.52	มาก
รวม	4.04	0.58	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.07$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.03$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.03$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.95$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม	4.02	0.56	มาก
2. ให้ความเท่าเทียมกันของผู้รับบริการทุกรายภายใต้ กฎหมายข้อระเบียบเดียวกัน	4.00	0.44	มาก
3. มีทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมที่ดีต่อผู้รับบริการทุกราย	4.01	0.67	มาก
4. มีความเคารพสิทธิมนุษยชนต่อผู้รับบริการ	3.98	0.58	มาก
5. มีการจัดสวัสดิการให้ผู้รับบริการตามความเหมาะสม	3.98	0.68	มาก
รวม	4.03	0.59	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาคือ มีทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมที่ดีต่อผู้รับบริการทุกราย ($\bar{X} = 4.01$) ให้ความเท่าเทียมกันของผู้รับบริการทุกรายภายใต้กฎหมายข้อระเบียบเดียวกัน ($\bar{X} = 4.00$) มีความเคารพสิทธิมนุษยชนต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.98$) และมีการจัดสวัสดิการให้ผู้รับบริการตามความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.98$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.99	0.63	มาก
2. ระยะเวลาารรับบริการเหมาะสม	4.04	0.63	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.21	0.66	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.10	0.64	มาก
5. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.01	0.53	มาก
	4.07	0.62	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.10$) ระยะเวลาารรับบริการเหมาะสม ($\bar{X} = 4.04$) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.01$) และเจ้าหน้าที่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลไศย จังหวัดกาฬสินธุ์
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีผังการจัดลำดับขั้นตอนลดระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	3.88	0.50	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	4.04	0.19	มาก
3. การให้บริการครอบคลุมและเพียงพอ	3.97	0.72	มาก
4. ให้ความเวลาในการบริการท่านอย่างเพียงพอ	3.83	0.58	มาก
5. มีป้ายบอก / แผนผังการให้บริการเข้าใจง่าย	3.83	0.73	มาก
6. ที่นั่งรอ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม	3.88	0.69	มาก
7. มุมหนังสือ ห้องน้ำ มีเพียงพอ	4.03	0.69	
8. ตู้หรือกล่องรับความคิดเห็นสะดวกในการแสดง ความคิดเห็น	4.14	0.72	มาก
รวม	3.95	0.60	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลไศย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ตู้หรือกล่องรับความคิดเห็นสะดวกในการแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.04$) มุมหนังสือ ห้องน้ำ มีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.03$) การให้บริการครอบคลุมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.97$) ที่นั่งรอ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ($\bar{X} = 3.88$) มีผังการจัดลำดับขั้นตอนลดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.88$) ให้ความเวลาในการบริการท่านอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.83$) และมีป้ายบอก / แผนผังการให้บริการเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.83$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ทุกวัน	4.11	0.64	มาก
2. มีการติดตามผลการให้บริการ	4.00	0.54	มาก
3. มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดีขึ้นอยู่เสมอ	4.00	0.42	มาก
4. มีการบริการล่วงหน้าหรือหลังเวลาราชการ	4.02	0.69	มาก
รวม	4.03	0.57	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ทุกวัน ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ มีการบริการล่วงหน้าหรือหลังเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.02$) มีการติดตามผลการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) และมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดีขึ้นอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.00$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.08	0.58	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	4.04	0.56	มาก
3. ใช้เทคโนโลยีช่วยในการให้บริการ	4.11	0.60	มาก
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.44	0.68	มาก
5. มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่ดีกว่าเดิม	4.22	0.63	มาก
6. มีการมอบอำนาจมอบหมายสั่งการในการให้บริการ	4.06	0.36	มาก
7. มีการปรับลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อความรวดเร็ว	3.94	0.23	มาก
รวม	4.13	0.52	มาก

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมาคือ มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่ดีกว่าเดิม ($\bar{X} = 4.22$) ใช้เทคโนโลยีช่วยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$) มีการมอบอำนาจมอบหมายสั่งการในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.04$) และมีการปรับลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.94$)

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน
เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่
อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน เกี่ยวกับความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย
จังหวัดกาฬสินธุ์

การบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบล	เพศ				t	Sig.
	ชาย (N = 204)		หญิง (N = 193)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.06	0.36	4.13	0.33	2.11	0.48
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.12	0.32	4.15	0.33	0.78	0.86
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.03	0.41	4.05	0.38	0.61	0.29
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.88	0.48	3.88	0.48	0.70	0.81
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.02	0.39	4.03	0.35	0.19	0.20
รวม	4.02	0.39	4.05	0.37	0.88	0.53

จากตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ แตกต่างกันระหว่างเพศชาย และเพศหญิง พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน เกี่ยวกับ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขต
พื้นที่อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกเป็นรายด้าน

การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล	ระดับการศึกษา							
	ประถมศึกษา (N = 46)		มัธยมศึกษา/ ปวช. (N = 85)		อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า (N = 127)		ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า (N = 139)	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
1. ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค	4.13	0.36	4.11	0.33	4.09	0.35	4.08	0.36
2. ด้านการให้บริการอย่าง ทันเวลา	4.11	0.28	4.15	0.34	4.16	0.33	4.10	0.32
3. ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	4.04	0.35	4.08	0.35	4.05	0.41	4.00	0.43
4. ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	3.90	0.44	3.85	0.51	3.93	0.48	3.85	0.47
5. ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	3.99	0.41	4.00	0.42	4.05	0.36	4.03	0.33
รวม	4.03	0.37	4.04	0.39	4.06	0.39	4.01	0.38

จากตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

การศึกษาระดับประถมศึกษา เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.11$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.04$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.99$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.90$)

การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.11$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.08$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.00$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.85$)

การศึกษาระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.09$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.05$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.05$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.93$)

การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.08$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.03$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.00$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.85$)

ตารางที่ 11 วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	204.917	196	1.045	1.048	.370
ภายในกลุ่ม	199.445	200	.997	-	-
รวม	404.363	396			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา

แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	90.865	196	.464	.899	.773
ภายในกลุ่ม	103.135	200	.516	-	-
รวม	194.00	396			

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกเป็นรายด้าน

การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล	อาชีพ					
	เกษตรกร (N = 97)		รับจ้างทั่วไป (N = 203)		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (N = 97)	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
๑. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.10	0.35	4.11	0.35	4.07	0.34
๒. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.14	0.30	4.14	0.32	4.11	0.35
๓. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.05	0.41	4.03	0.41	4.04	0.37
๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.92	0.48	3.87	0.50	3.86	0.41
๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.09	0.37	3.99	0.39	4.05	0.30
รวม	4.06	0.38	4.03	0.39	4.03	0.35

จากตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

อาชีพเกษตรกร เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.10$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.09$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.05$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.92$)

อาชีพรับจ้างทั่วไป เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.11$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.03$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.99$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.87$)

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.07$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.05$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.04$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.86$)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาย จังหวัดกาฬสินธุ์ วิเคราะห์จำนวนความถี่ความคิดเห็นของประชาชน

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาย จังหวัดกาฬสินธุ์

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชน	จำนวน
1	ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการด้าน Internet จะได้เป็นการให้บริการอย่างก้าวหน้าและทันสมัย	80
2	ควรมีการลดขั้นตอนการให้บริการสาธารณะให้ครบทุกด้าน เพื่อการบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม	69
3	ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น	63
4	ในการให้บริการงานช่าง ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ ที่ทันสมัย สามารถให้บริการได้ทันที่ตามเหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น	58
5	การบริการถึงขยะควรมีถึงขยะประจำทุกบ้าน และควรให้บริการเก็บขยะสัปดาห์ละ 3-4 วัน เพื่อความสะอาดของชุมชน และหมู่บ้าน	46
6	การให้บริการในแต่ละด้านควรคำนึงถึงความสำคัญก่อน-หลัง เพื่อการบริการจะได้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในการให้บริการ	25
7	เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพ อ้อมแอ้ม แจ่มใส และเต็มใจให้บริการ	14
8	เจ้าหน้าที่ควรประสานงานและสื่อสารในการให้บริการด้วยคำปรึกษา แนะนำ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	13

จากตารางที่ 14 จำนวนข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาย จังหวัดกาฬสินธุ์ จากจำนวนความถี่มากไปน้อยคือ ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการด้าน Internet จะได้เป็นการให้บริการอย่างก้าวหน้าและทันสมัย ควรมีการลดขั้นตอนการให้บริการสาธารณะให้ครบทุกด้าน เพื่อการบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ในการให้บริการงานช่าง ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ ที่ทันสมัย สามารถให้บริการได้ทันที่ตามเหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น การบริการถึงขยะควรมีถึงขยะประจำทุกบ้าน และควรให้บริการเก็บขยะสัปดาห์

ละ 3-4 วัน เพื่อความสะอาดของชุมชน และหมู่บ้าน การให้บริการในแต่ละด้านควรคำนึงถึง
ความสำคัญก่อน-หลัง เพื่อการบริการจะได้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในการให้บริการ
เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่ควร
ประสานงานและสื่อสารในการให้บริการด้วยคำปรึกษา แนะนำ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย