

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ได้ทำการศึกษาจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด และเคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด จำนวน 354 คน ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
%	แทน	ค่าร้อยละ (Percentage)
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้ศึกษาคำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์หาค่าสถิติของข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมและรายด้าน โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามหมู่บ้าน โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการนำมาประมวลเนื้อหาสรุปประเด็นหาความหมาย แล้ววิเคราะห์ด้วยการพรรณนาความตามค่าความถี่ (Frequency)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาจะได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่และร้อยละปรากฏตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

(N = 354)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	203	57.30
หญิง	151	42.70
รวม	354	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	4	1.10
อายุ 26 – 35 ปี	87	24.60
อายุ 36 – 45 ปี	53	15.00
อายุ 46 – 55 ปี	7	2.00
อายุ 56 ปีขึ้นไป	203	57.30
รวม	354	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	266	75.10
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	4.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	18	5.10
ปริญญาตรี	53	15.00
ปริญญาโท	3	0.80
รวม	354	100.00
อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	196	55.40
เกษตรกร	125	35.30
ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ	33	9.30
รวม	354	100.00
รายได้		
3,000- 5,000 บาท	273	77.10
6,000 – 10,000 บาท	29	8.20
10,000 บาทขึ้นไป	52	14.70
รวม	354	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมาเป็นเพศหญิงจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 จำแนกตามอายุ พบว่าส่วนใหญ่คือ อายุ 56 ปีขึ้นไป มากที่สุดจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมาคืออายุ 26 – 35 ปีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 อายุ 36-45 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.00 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 75.10 รองลงมาระดับปริญญาตรีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .80 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 78.20 อาชีพเกษตรกรจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 อาชีพค้าขายจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 จำแนกตามรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่รายได้ 3,000 – 5,000 บาท จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 77.10 รายได้ 10,000 บาทขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 และรายได้ 6,000 – 10,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปรากฏตามตารางที่ 3-7 ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.48	0.56	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.79	0.52	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.67	0.63	มาก
โดยรวม	3.66	0.51	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับและอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.48$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดระบบการให้บริการ บัตรคิวตามลำดับ ก่อน-หลัง	3.99	0.63	มาก
2. องค์การบริหารส่วนตำบลมีป้ายแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการทุกขั้นตอน	3.50	0.74	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
3. องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มการบริการให้กับ ประชาชนในวันเสาร์	3.41	0.78	ปานกลาง
4. องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเพิ่มการบริการให้กับ ประชาชนในช่วงพักเที่ยง	3.18	1.04	ปานกลาง
5. องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	3.13	1.00	ปานกลาง
6. องค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำเอกสาร แผ่นพับใน ขั้นตอนการบริการอย่างครบถ้วน	4.04	0.82	มาก
7. องค์การบริหารส่วนตำบลมีการกำหนดระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการ	3.11	1.01	ปานกลาง
โดยรวม	3.79	0.52	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประเทย จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ข้อ 6 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำเอกสาร แผ่นพับในขั้นตอนการบริการอย่างครบถ้วน ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมา ข้อ 1 องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดระบบการให้บริการบัตรคิวตามลำดับ ก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.99$) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือข้อ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลมีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 3.50$) ข้อ 3 องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มการบริการให้กับประชาชนในวันเสาร์ ($\bar{X} = 3.41$) ข้อ 4 องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มการบริการให้กับประชาชนในช่วงพักเที่ยง ($\bar{X} = 3.18$) ข้อ 5 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 3.13$) และข้อ 7 องค์การบริหารส่วนตำบลมีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายให้กับประชาชนผู้มาติดต่อชัดเจน	3.83	0.77	มาก
2. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.97	0.68	มาก
3. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน	4.16	0.72	มาก
4. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	3.72	1.09	มาก
5. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแต่งกายเรียบร้อยสุภาพและเหมาะสม	3.59	0.09	มาก
6. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ	3.51	0.93	มาก
7. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้เกิดริติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.41	0.98	ปานกลาง
8. องค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่รับบริการอย่างเพียงพอ	3.74	0.95	มาก
9. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.63	1.03	มาก
10. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอุทิศเวลา ความต่อเนื่องของการให้บริการ	3.91	0.81	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
11. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะในการให้บริการ	3.82	0.88	มาก
โดยรวม	3.79	0.52	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 10 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบริการประชาชนด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน ($\bar{X}=4.16$) ข้อ 2 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=3.97$) ข้อ 10 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอุทิศเวลา ความต่อเนื่องของการให้บริการ ($\bar{X}=3.91$) ข้อ 1 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายให้กับประชาชนผู้มาติดต่อชัดเจน ($\bar{X}=3.83$) ข้อ 11 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะในการให้บริการ ($\bar{X}=3.82$) ข้อ 8 องค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่รับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.74$) ข้อ 4 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X}=3.72$) ข้อ 9 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X}=3.63$) ข้อ 5 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแต่งกายเรียบร้อย สุภาพและเหมาะสม ($\bar{X}=3.59$) ข้อ 6 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X}=3.51$) และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อคือ ข้อ 7 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.47$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งอยู่ในที่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	3.47	0.99	ปานกลาง
2. องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงจุดบริการ การให้บริการเห็นได้ง่ายชัดเจน	3.49	0.99	ปานกลาง
3. องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.59	1.04	มาก
4. องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีสถานที่นั่งพักหรือรับบริการให้เพียงพอ	3.71	0.92	มาก
5. องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีบริการน้ำดื่มและจุดบริการน้ำดื่ม	3.46	0.90	ปานกลาง
6. องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีหนังสือพิมพ์หรือวารสารเพื่อบริการประชาชนผู้มาติดต่อระหว่างพักหรือรับบริการ	3.39	1.03	ปานกลาง
7. องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ	3.64	1.10	มาก
8. องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอในการขอรับบริการ	3.63	0.99	มาก
9. องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เหมาะสมในการติดต่อขอรับบริการ	3.88	0.93	มาก
10. องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีโต๊ะทำงานสำหรับบริการให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการ	3.98	0.98	มาก
11. องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้กับประชาชนที่ติดต่อรับบริการ	3.71	0.99	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
12. องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการทำหนังสือประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ	3.71	0.95	มาก
โดยรวม	3.67	0.63	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด อำเภอบางบาล จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.67$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 8 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ข้อ 10 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีโต๊ะทำงานสำหรับบริการให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X}=3.98$) ข้อ 9 องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เหมาะสมในการติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X}=3.88$) ข้อ 11 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมในเสียงตามสายให้กับประชาชนที่ติดต่อรับบริการ ($\bar{X}=3.71$) ข้อ 12 องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการทำหนังสือประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนที่ติดต่อรับบริการ ($\bar{X}=3.71$) ข้อ 4 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีสถานที่นั่งพักรอรับบริการให้อย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.71$) ข้อ 7 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ ($\bar{X}=3.64$) ข้อ 8 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอในการขอรับบริการ ($\bar{X}=3.63$) ข้อ 3 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X}=3.59$) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ข้อ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงจุดบริการ การให้บริการเห็นได้ง่ายชัดเจน ($\bar{X}=3.49$) ข้อ 1 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งอยู่ในที่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X}=3.47$) ข้อ 5 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีบริการน้ำดื่มและจุดบริการน้ำดื่ม ($\bar{X}=3.46$) ข้อ 6 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีหนังสือพิมพ์หรือวารสารเพื่อบริการประชาชนผู้มาติดต่อระหว่างพักรอรับบริการ ($\bar{X}=3.39$) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามหมู่บ้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามหมู่บ้าน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปราบกฎผลดังแสดงในตารางที่ 7 ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนตำบลโนนพิศ อำเภอประเทาย
จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและจำแนกตามหมู่บ้าน

(n=354)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ	หมู่บ้าน											
	หมู่ 1 (n = 48)			หมู่ 2 (n = 43)			หมู่ 3 (n = 14)			หมู่ 4 (n = 26)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	3.64	0.60	มาก	3.26	0.47	ปานกลาง	3.36	0.56	ปานกลาง	3.30	0.45	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.90	0.48	มาก	3.56	0.58	มาก	3.77	0.46	มาก	3.62	0.60	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	0.60	มาก	3.36	0.58	ปานกลาง	3.61	0.66	มาก	3.38	0.60	ปานกลาง
โดยรวม	3.85	0.48	มาก	3.40	0.51	ปานกลาง	3.60	0.49	มาก	3.44	0.53	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n=354)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ	หมู่บ้าน											
	หมู่ 5 (n = 56)			หมู่ 6 (n = 40)			หมู่ 7 (n = 34)			หมู่ 8 (n = 18)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	3.46	0.55	ปานกลาง	3.52	0.44	มาก	3.52	0.66	มาก	3.69	0.54	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.75	0.54	มาก	3.94	0.40	มาก	3.82	0.53	มาก	3.92	0.46	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.51	0.60	มาก	3.97	0.52	มาก	3.71	0.63	มาก	3.79	0.63	มาก
โดยรวม	3.58	0.51	มาก	3.86	0.37	มาก	3.70	0.54	มาก	3.81	0.50	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n=354)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ	หมู่บ้าน											
	หมู่ 9 (n = 25)			หมู่ 10 (n = 26)			หมู่ 11 (n = 24)					
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	3.57	0.62	มาก	3.50	0.68	ปานกลาง	3.47	0.54	ปานกลาง			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.85	0.50	มาก	3.80	0.55	มาก	3.81	0.43	มาก			
3. ด้านถึงอำนวยความสะดวก	3.73	0.62	มาก	3.71	0.63	มาก	3.66	0.67	มาก			
โดยรวม	3.73	0.52	มาก	3.69	0.56	มาก	3.66	0.48	มาก			

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา เมื่อจำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ หมู่ที่ 6 ($\bar{X}=3.86$) หมู่ที่ 1 ($\bar{X}=3.85$) หมู่ที่ 8 ($\bar{X}=3.81$) หมู่ที่ 9 ($\bar{X}=3.73$) หมู่ที่ 7 ($\bar{X}=3.70$) หมู่ที่ 10 ($\bar{X}=3.69$) หมู่ที่ 11 ($\bar{X}=3.66$) หมู่ที่ 3 ($\bar{X}=3.60$) หมู่ที่ 5 ($\bar{X}=3.58$) หมู่ที่ 4 ($\bar{X}=3.44$) หมู่ที่ 2 ($\bar{X}=3.40$) ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า

หมู่ 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.93$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.90$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.64$) ตามลำดับ

หมู่ 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.40$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.56$) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.36$) รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.26$) ตามลำดับ

หมู่ 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.77$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.61$) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้านคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.36$) ตามลำดับ

หมู่ 4 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.44$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.62$) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.38$) รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.30$) ตามลำดับ

หมู่ 5 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.75$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.51$) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้านคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.46$) ตามลำดับ

หมู่ 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.97$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.94$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.52$) ตามลำดับ

หมู่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.70$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.82$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=3.71$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=3.52$) ตามลำดับ

หมู่ 8 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.81$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.92$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=3.79$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=3.69$) ตามลำดับ

หมู่ 9 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.73$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.85$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=3.73$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=3.57$) ตามลำดับ

หมู่ 10 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.69$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.80$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=3.71$) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้านคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=3.57$) ตามลำดับ

หมู่ 11 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.66$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.81$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=3.66$) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้านคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=3.47$) ตามลำดับ

4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนพิศ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนพิศ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ผลปรากฏตามตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าความถี่ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมและรายด้าน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
1. ควรจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	45
2. ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ	38
3. ควรเพิ่มการบริการให้กับประชาชนในช่วงพักเที่ยง	30
4. ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการให้ชัดเจน	29
5. ควรมีการกำหนดระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการ	13
รวม	155
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
1. ควรให้เกิดริศและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	59
2. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการเพิ่ม	30
3. ควรจัดเวรในการให้บริการประชาชน	27
รวม	116
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1. ควรมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	46
2. ควรจัดให้มีหนังสือพิมพ์หรือวารสารเพื่อบริการประชาชนผู้มาติดต่อระหว่างพักรอรับบริการ	25
3. ควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงจุดบริการ การให้บริการเห็นได้ง่ายชัดเจนขึ้น	19
4. ควรจัดตั้งสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในที่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	12
รวม	102

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเท็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยเรียงค่าความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ความถี่=155) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ความถี่=116) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ความถี่=102) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ เรียงค่าความถี่มากไปหาน้อย คือ ควรจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน (ความถี่=45) ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ (ความถี่=38) ควรเพิ่มการบริการให้กับประชาชนในช่วงพักเที่ยง (ความถี่=30) ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการให้ชัดเจน (ความถี่=29) ควรมีการกำหนดระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการ (ความถี่=13) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงค่าความถี่มากไปหาน้อย คือ ควรให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (ความถี่=59) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการเพิ่ม (ความถี่=30) ควรจัดเวรในการให้บริการประชาชน (ความถี่=27) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงค่าความถี่มากไปหาน้อย คือ ควรมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ (ความถี่=46) ควรจัดให้มีหนังสือพิมพ์หรือวารสารเพื่อบริการประชาชนผู้มาติดต่อระหว่างพักรอรับบริการ (ความถี่=25) ควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงจุดบริการ การให้บริการเห็นได้ง่ายชัดเจนขึ้น (ความถี่=19) ควรจัดตั้งสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในที่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (ความถี่=12) ตามลำดับ