

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภออมลาคไสย จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
$S.D.$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Df	แทน	ชั้นของความอิสระ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
F	แทน	ค่าที่ใช้การพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ

(F - test Statistic)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถแสดงผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	210	52.8
หญิง	188	47.2
2. อายุ		
18 - 33 ปี	132	33.1
34 - 49 ปี	185	46.5
50 ปีขึ้นไป	81	20.4
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	87	21.8
มัธยมศึกษา	177	44.5
อนุปริญญาขึ้นไป	134	33.7
รวม	398	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีอายุระหว่าง 34-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.5 และมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.5

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการใช้บริการ ของข้าราชการฝ่ายปกครอง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการใช้บริการของข้าราชการ
ฝ่ายปกครองในด้านต่าง ๆ แสดงในตารางที่ 3-13

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการใช้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง
ในทุกด้าน

ด้านต่าง ๆ ของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการใช้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1.ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	3.75	.59	มาก
2.ด้านการสนองต่อความต้องการ (Responsiveness)	3.79	.58	มาก
3.ด้านมีความสามารถมีสมรรถนะ (Competence)	3.91	.55	มาก
4.ด้านการเข้าถึงง่าย (Access)	3.95	.64	มาก
5.ด้านบุคลิกภาพ (Personality)	3.88	.63	มาก
6.ด้านความสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ (Communication)	4.00	.65	มาก
7.ด้านความเชื่อถือได้ (Credibility)	3.90	.56	มาก
8.ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security)	3.88	.57	มาก
9.ด้านความเข้าใจอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ (Customer Understanding)	3.84	.58	มาก
10.ด้านส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles)	4.06	.61	มาก
โดยรวม	3.89	.46	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของข้าราชการ
ฝ่ายปกครองในทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน
โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านส่วนที่สัมผัสได้ ($\bar{X} = 4.06$)
ด้านความสมบูรณ์ ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.00$)
และด้านการเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.95$)

ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง
ในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของข้าราชการฝ่ายปกครอง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน	3.93	.64	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.74	.73	มาก
3. มีจำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ	3.60	.88	มาก
โดยรวม	3.75	.59	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในด้านความเชื่อถือได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.93$) มีความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.74$) และมีจำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$)

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง
ในการสนองตอบต่อความต้องการ (Responsiveness)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของข้าราชการฝ่ายปกครอง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. บริการด้วยความเต็มใจเสมอ	3.87	.69	มาก
2. อนุเคราะห์ช่วยเหลือบุคคลที่เดือดร้อน	3.75	.71	มาก
3. เสียสละเวลาส่วนตัวให้กับชุมชนหรือส่วนรวมได้เสมอ	3.76	.79	มาก
โดยรวม	3.79	.58	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในการสนองตอบต่อความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บริการด้วยความเต็มใจเสมอ ($\bar{X} = 3.87$) เสียสละเวลาส่วนตัวให้กับชุมชนหรือส่วนรวมได้เสมอ ($\bar{X} = 3.76$) และ อนุเคราะห์ช่วยเหลือบุคคลที่เดือดร้อน ($\bar{X} = 3.75$)

ตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง
ในด้านมีความสามารถมีสมรรถนะ (Competence)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของข้าราชการฝ่ายปกครอง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ให้บริการอย่างรอบรู้ในเรื่องที่ไปติดต่อเป็นอย่างดี	3.92	.70	มาก
2. ความสมบูรณ์ถูกต้องของเอกสาร	3.94	.70	มาก
3. การให้บริการโปร่งใสตรวจสอบได้	3.87	.74	มาก
โดยรวม	3.91	.55	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในด้านมีความสามารถมีสมรรถนะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ความสมบูรณ์ถูกต้องของเอกสาร ($\bar{X} = 3.94$) ให้บริการอย่างรอบรู้ในเรื่องที่ไปติดต่อเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.91$) และการให้บริการโปร่งใสตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.87$)

ตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง
ในด้านการเข้าถึงง่าย (Access)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของข้าราชการฝ่ายปกครอง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ	4.03	.76	มาก
2. การให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.91	.72	มาก
3. ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.93	.81	มาก
โดยรวม	3.95	.64	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในด้านการเข้าถึงง่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.93$) และการให้บริการไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.91$)

ตารางที่ 8 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง
ในด้านบุคลิกภาพ (Personality)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของข้าราชการฝ่ายปกครอง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน	3.85	.72	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.90	.74	มาก
3. มีจำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ	3.99	.77	มาก
โดยรวม	3.88	.63	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในด้านบุคลิกภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มีจำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$) และ มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.85$)

ตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง
ในด้านความสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
(Communication)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของข้าราชการฝ่ายปกครอง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีบริการด้านการประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำต่าง ๆ	3.90	.77	มาก
2. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน	4.05	.77	มาก
3. ป้ายประชาสัมพันธ์เข้าใจได้ง่าย	4.05	.79	มาก
โดยรวม	4.00	.65	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในด้านความสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และป้ายประชาสัมพันธ์เข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 4.05$) และมีบริการด้านการประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.90$)

ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง
ในด้านความเชื่อถือได้ (Creditability)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของข้าราชการฝ่ายปกครอง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีความรับผิดชอบเอาใจใส่ต่อหน้าที่	3.91	.68	มาก
2. น่าเชื่อถือเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน	3.96	.65	มาก
3. พึงพาได้เมื่อประชาชนเกิดความเดือดร้อน	3.84	.70	มาก
โดยรวม	3.90	.56	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในด้านความเชื่อถือได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ น่าเชื่อถือเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ($\bar{X} = 3.96$) มีความรับผิดชอบเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ($\bar{X} = 3.91$) และพึงพาได้เมื่อประชาชนเกิดความเดือดร้อน ($\bar{X} = 3.84$)

ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง
ในด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของข้าราชการฝ่ายปกครอง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ให้เกียรติประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	3.93	.71	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความสบายใจในขณะที่รับบริการ	3.89	.67	มาก
3. มีความอบอุ่นใจเมื่อได้รับการปฏิบัติด้วยดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.82	.70	มาก
โดยรวม	3.88	.57	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ให้เกียรติประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.93$) ผู้ให้บริการมีความสบายใจในขณะที่รับบริการ ($\bar{X} = 3.89$) และมีความอบอุ่นใจเมื่อได้รับการปฏิบัติด้วยดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$)

ตารางที่ 12 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง
ในด้านความความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ (Customer Understanding)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของข้าราชการฝ่ายปกครอง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. พุดและปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความจริงใจ	3.88	.72	มาก
2. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	3.84	.73	มาก
3. ทำความเข้าใจกับประชาชนเสมอเมื่อมีข้อขัดแย้ง เกิดขึ้น	3.81	.70	มาก
โดยรวม	3.84	.58	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการ
ฝ่ายปกครองในด้านความความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.84$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ พุดและปฏิบัติ
ต่อผู้รับบริการด้วยความจริงใจ ($\bar{X} = 3.88$) ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
($\bar{X} = 3.84$) และทำความเข้าใจกับประชาชนเสมอเมื่อมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้น ($\bar{X} = 3.81$)

ตารางที่ 13 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง
ในด้านส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของข้าราชการฝ่ายปกครอง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของที่ว่างการอำเภอกมลาไสยสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.24	.73	มาก
2. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย	3.93	.73	มาก
3. สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.01	.72	มาก
โดยรวม	4.06	.61	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการ
ฝ่ายปกครองในด้านส่วนที่สัมผัสได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อจำแนกเป็น
รายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ สถานที่ตั้งของที่ว่างการอำเภอกมลาไสย
สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.24$) สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย
($\bar{X} = 4.01$) และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.93$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา แสดงในตารางที่ 14-17

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	df	Sig
ชาย	210	3.89	.45	.21	.64
หญิง	188	3.90	.47		

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการ ฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย ใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2.33	2	1.16	5.46	.005*
ภายในกลุ่ม	84.47	395	.21		
รวม	86.81	397			

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า จะต้องมียุอย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง แตกต่างกัน ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบแบบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อ โดยใช้วิธี LSD ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

อายุ	\bar{X}	18-35 ปี	34-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
18-35 ปี	33.1	-	-.09	-.21*
34-49 ปี	46.5	-	-	-.12*
50 ปีขึ้นไป	20.4	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จำแนกตามอายุ พบว่า อายุระหว่าง 34 – 49 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย มากกว่าทุกช่วงอายุ

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4.03	2	2.01	9.61	.000*
ภายในกลุ่ม	82.78	395	.21		
รวม	86.81	397			

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า จะต้องมีการศึกษาอย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง แตกต่างกัน ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบแบบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อ โดยใช้วิธี LSD ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาขึ้นไป
ประถมศึกษา	21.8	-	-0.08	.13*
มัธยมศึกษา	44.5	-	-	.22*
อนุปริญญาขึ้นไป	33.7	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาในระดับมัศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย มากกว่าทุกช่วงการศึกษา

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

ตารางที่ 19 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ	ความถี่
1. ด้านความเชื่อถือได้	
1.1 ควรมีระบบการให้บริการที่ดี	11
1.2 ควรมีความรวดเร็ว	15
2. ด้านการสนองตอบต่อความต้องการ	
ควรมีการเสียสละเวลาให้แก่ชุมชนและส่วนรวมให้มากยิ่งขึ้น	17
3. ด้านการมีความสามารถมีสมรรถนะ	
3.1 ควรมีตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	12
3.2 ควรมีการบริการที่สามารถตรวจสอบได้	8
4. ด้านความสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	
4.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงประชาชนให้มากยิ่งขึ้น	17
4.2 ควรมีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน	22

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่าข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

1. ด้านความเชื่อถือได้ ควรมีระบบการให้บริการที่ดี และควรมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
2. ด้านการสนองตอบต่อความต้องการ ควรมีการเสียสละเวลาให้แก่ชุมชน และส่วนรวมให้มากยิ่งขึ้น
3. ด้านการมีความสามารถมีสมรรถนะ ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และควรมีการบริการที่สามารถตรวจสอบได้
4. ด้านความสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงประชาชนให้มากยิ่งขึ้น และควรมีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY