

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย จำนวน 376 คน โดยใช้แบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ และสอบถามความคิดเห็นแบบปลายเปิด ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาขอเสนอรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนด ความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$n$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง(Mean)
S.D	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลรวมยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
t	แทน	สถิติใช้ทดสอบในการแจกแจงแบบ (t – Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน (F- Distribution)
Df.	แทน	ขั้นแห่งความอิสระ (Degrees of Freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของสถิติที่ใช้ทดลองที่คำนวณได้
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร ผู้ศึกษา ได้นำเสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่า ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ เจตคติของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบเจตคติของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามระดับการศึกษา ใช้ t-test (Independent Samples) ส่วนจำแนกตามอายุและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนชนิดทางเดียว (F-test แบบ One way ANOVA)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ ข้อเสนอแนะเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

### 1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. ระดับการศึกษา</b>		
1.1 ประถมศึกษา	178	47.3
1.2 สูงกว่าประถมศึกษา	198	52.7
<b>รวม</b>	<b>376</b>	<b>100</b>
<b>2. อายุ</b>		
2.1 อายุ 18-30 ปี	106	28.2
2.2 อายุ 31-45 ปี	123	32.7
2.3 อายุ 46 ปีขึ้นไป	147	39.1
<b>รวม</b>	<b>376</b>	<b>100</b>
<b>3. หมู่บ้านที่อาศัยอยู่</b>		
3.1 หมู่ที่ 4 บ้านคำนม	35	9.30
3.2 หมู่ที่ 6 บ้านเดชจันทน์	38	10.1
3.3 หมู่ที่ 7 บ้านคำกั้ง	42	11.2
3.4 หมู่ที่ 8 บ้านโนนเกษม	45	12.0
3.5 หมู่ที่ 9 บ้านโนนสว่าง	38	10.1
3.6 หมู่ที่ 10 บ้านภูแฝงม้า	43	11.4
3.7 หมู่ที่ 11 บ้านสุขสำราญ	42	11.2
3.8 หมู่ที่ 13 บ้านคำแสนสุข	43	11.4
3.9 หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าสามัคคี	50	13.3
<b>รวม</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่าจากผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 376 คน อยู่ในระดับการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.7 และระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.3 อายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาอายุ 31-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.7 และต่ำสุดอายุตั้งแต่ 18-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.2 อาศัยอยู่หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าสามัคคี คิดเป็นร้อยละ 13.3 รองลงมา หมู่ที่ 8 บ้านโนนเกษม คิดเป็นร้อยละ 12.0 และน้อยที่สุดหมู่ที่ 6 บ้านเขจจำนงค์ และหมู่ที่ 9 บ้านโนนสว่าง คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวัดระดับเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้วิจัยต้องการศึกษาระดับเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ เจตคติ	อันดับที่ของเจตคติ ในแต่ละด้าน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.31	0.51	ดี	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.28	0.60	ไม่ดี	3
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.81	0.41	ดี	2
รวม	3.47	0.31	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 3 แสดงว่า เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยรวม มีระดับเจตคติอยู่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.31$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.81$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 2.28$ )

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกรายชื่อของแต่ละด้าน

2.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมและรายข้อ

เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ	อันดับที่ของเจตคติ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.57	0.56	ดีมาก	3
2. กำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนทำให้ได้รับการบริการถูกต้อง	4.56	0.56	ดีมาก	4
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.60	0.56	ดีมาก	1
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.57	0.56	ดีมาก	3
5. มีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ	4.59	0.55	ดีมาก	2
6. มีแบบฟอร์มตัวอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.04	0.77	ดี	7
7. การให้บริการทั่วถึงครบทุกด้าน	4.11	0.66	ดี	5
8. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.01	0.74	ดี	8

เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ	อันดับที่ของเจตคติ
9. มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.09	0.64	ดี	6
10. มีป้ายชี้บอกงานบริการแต่ละส่วนที่ชัดเจน	3.96	0.74	ดี	9
รวม	4.31	0.51	ดี	-

จากตารางที่ 4 พบว่าเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมมีเจตคติ อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.31$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.60$ ) มีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ ) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.57$ ) มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.57$ ) และกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนทำให้ได้รับการบริการถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.56$ ) และอยู่ในระดับดี 5 ข้อ คือ การให้บริการทั่วถึงครบทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.11$ ) มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.06$ ) มีแบบฟอร์มตัวอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.04$ ) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.01$ ) และมีป้ายชี้บอกงานบริการแต่ละส่วนที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.96$ )

## 2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมและรายข้อ

เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ	อันดับที่ของเจตคติ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่	2.54	0.80	ปานกลาง	3
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับงาน	2.72	0.84	ปานกลาง	1
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ	2.38	0.58	ไม่ดี	6
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอธยาศัยเป็นกันเอง	1.72	0.68	ไม่ดี	7
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	1.67	0.74	ไม่ดี	9
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน	2.13	0.77	ไม่ดี	10
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นต่อผู้มารับบริการ	2.45	0.89	ปานกลาง	2
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพและเป็นกันเอง	2.42	0.72	ไม่ดี	4
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสม	2.57	0.79	ปานกลาง	5
10. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการช่วงพักเที่ยง	2.56	0.78	ไม่ดี	8
รวม	2.28	0.60	ไม่ดี	-

จากตารางที่ 5 พบว่าเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีเจตคติดระดับไม่ดี ( $\bar{X} = 2.28$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า พบว่า เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี

เพียงพอกับงานระดับ ( $\bar{X} = 2.72$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพและเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 2.56$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่ ( $\bar{X} = 2.54$ ) และอยู่ในระดับไม่ดี 7 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสม ( $\bar{X} = 2.45$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการช่วงพักเที่ยง ( $\bar{X} = 2.42$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 2.38$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัตราเสียเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 2.21$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 2.13$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 1.72$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 1.67$ )

### 2.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมและรายข้อ

เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ	อันดับที่ของเจตคติ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการ	4.18	0.59	ดี	3
2. สถานที่ทำงานสะอาด เป็นระเบียบ	4.25	0.56	ดี	1
3. สถานที่ทำงานมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.21	0.54	ดี	2
4. มีการจัดที่พักรับรองสำหรับผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม	3.64	0.67	ดี	7
5. มีน้ำดื่มที่สะอาดบริการสำหรับผู้มารับบริการ	3.43	0.60	ปานกลาง	8
6. สถานที่หน่วยงานมีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่ายเพื่อสะดวกในการติดต่อ	3.40	0.54	ปานกลาง	9
7. อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย ทำให้ได้รับ ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่องาน	3.83	0.64	ดี	6
8. มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	3.93	0.68	ดี	5



เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ เจตคติ	อันดับที่ ของเจตคติ
9. มีห้องอินเทอร์เน็ตไว้สำหรับผู้มารับบริการ	3.15	0.94	ปานกลาง	10
10. มีห้องสมุดไว้สำหรับผู้มารับบริการ	4.11	0.66	ดี	4
รวม	3.81	0.41	ดี	-

จากตารางที่ 6 พบว่าเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีเจตคติระดับดี ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า พบว่า เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี 7 ข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ สถานที่ทำงานสะอาด เป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 4.25$ ) สถานที่ทำงานมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.21$ ) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการ ( $\bar{X} = 4.18$ ) มีห้องสมุดไว้สำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.11$ ) มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.93$ ) อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ในการติดต่องาน ( $\bar{X} = 3.83$ ) มีการจัดที่พักรับรองสำหรับผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.64$ ) และระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ มีน้ำดื่มที่สะอาดบริการสำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.43$ ) สถานที่หน่วยงานมีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่ายเพื่อสะดวกในการติดต่อ ( $\bar{X} = 3.40$ ) และมีห้องอินเทอร์เน็ตไว้สำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.15$ )

3. เปรียบเทียบระดับเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร ที่มีความแตกต่างในเรื่อง ระดับการศึกษา อายุและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผู้วิจัยต้องการศึกษาเปรียบเทียบ เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตาม ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ผลการเปรียบเทียบใช้การทดสอบด้วย t-test (Independent Samples) แสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตาม ระดับการศึกษา

เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย	ระดับการศึกษา				t	df	sig
	ประถมศึกษา (n = 178)		สูงกว่าประถมศึกษา (n = 198)				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.52	4.32	0.50	-.31	374	.40
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.30	0.59	2.27	0.60	.40	374	.99
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.83	0.44	3.80	0.37	.79	374	.04
รวม	3.48	0.33	3.46	0.30	.43	374	.16

จากตารางที่ 7 พบว่า ผลการเปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จังหวัดมุกดาหาร ที่มีอายุต่างกัน

	ไม่เกิน 30 ปี		อายุ 31-45 ปี		อายุ 46 ปีขึ้นไป					
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.				
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.49	2.32	0.61	3.78	0.40				
							ระหว่างกลุ่ม	.40	2	.77
							ภายในกลุ่ม	96.55	373	.26
							รวม	96.95	375	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.36	0.49	2.29	0.60	3.84	0.41				
							ระหว่างกลุ่ม	.31	2	.44
							ภายในกลุ่ม	133.13	373	.36
							รวม	133.44	375	
3. ด้านถึงอำนวยความสะดวก	4.28	0.53	2.25	0.59	3.81	0.41				
							ระหว่างกลุ่ม	.17	2	.52
							ภายในกลุ่ม	61.44	373	.17
							รวม	61.61	375	
รวม	4.31	0.51	2.28	0.60	3.82	0.41				
							ระหว่างกลุ่ม	.17	2	.89
							ภายในกลุ่ม	36.00	373	.10
							รวม	36.17	375	

จากตารางที่ 8 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ที่มีอายุต่างกัน ระหว่างอายุทั้ง 3 ระดับ คือ อายุไม่เกิน 30 ปี อายุระหว่าง 31 ปี – 45 ปี และอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน

เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	ms	F	sig
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.80	8	.35	1.36	.21
	ภายในกลุ่ม	94.15	367	.26		
	รวม	96.95	375			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.54	8	1.44	4.34	.00*
	ภายในกลุ่ม	121.89	367	.33		
	รวม	133.44	375			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.38	8	.17	1.05	.39
	ภายในกลุ่ม	60.23	367	.164		
	รวม	61.61	375			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.16	8	.09	1.54	.41
	ภายในกลุ่ม	35.02	367	.10		
	รวม	36.18	375			

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีเจตคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ.05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีระดับเจตคติต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์รายคู่เปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอ尼คมคำสร้อย จังหวัดอุบลราชธานี ตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย	หมู่บ้านที่อาศัยอยู่									
	หมู่ 4 บ้าน ด่านมน	หมู่ 6 บ้าน เดชจันทน์	หมู่ 7 บ้าน ค้ำกั้ง	หมู่ 8 บ้าน โนนเกษม	หมู่ 9 บ้าน โนนสว่าง	หมู่ 10 บ้าน ภูแฝงม้า	หมู่ 11 บ้าน สุขสำราญ	หมู่ 13 บ้าน คำแสนสุข	หมู่ 14 บ้าน เหล่าสามัคคี	
$\bar{X}$	3.58	3.42	3.57	3.46	3.45	3.44	3.43	3.44	3.46	
1. หมู่ 4 บ้านด่านมน	-	.160	.010*	.120	.130	.140	.150	.140	.120	
2. หมู่ 6 บ้านเดชจันทน์	-	-	-0.150*	-0.040*	-0.030*	-0.020*	-0.010*	-0.020*	-0.040*	
3. หมู่ 7 บ้านค้ำกั้ง	-	-	-	.110	.120	.130	.140	.130	.110	
4. หมู่ 8 บ้านโนนเกษม	-	-	-	-	.010*	.020*	.030*	.020*	.000*	
5. หมู่ 9 บ้านโนนสว่าง	-	-	-	-	-	.010*	.020*	.010*	-0.010*	
6. หมู่ 10 บ้านภูแฝงม้า	-	-	-	-	-	-	.010*	.000*	-0.020*	
7. หมู่ 11 บ้านสุขสำราญ	-	-	-	-	-	-	-	-0.010*	-0.030*	
8. หมู่ 13 บ้านคำแสนสุข	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.020*	
9. หมู่ 14 บ้านเหล่าสามัคคี	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.020*	

หมายเหตุ \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 การเปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย จังหวัด มุกดาหาร จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ 4 บ้านดำนมน มีเจตคติแตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ 7 บ้านคำกั้ง ประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ 6 บ้านเดชจำนงค์ มีเจตคติแตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ 7 บ้านคำกั้ง หมู่ 8 บ้านโนนเกษม หมู่ 8 บ้านโนนสว่าง หมู่ 10 บ้านภูแฝงม้า หมู่ 11 บ้านสุขสำราญ หมู่ 13 บ้านคำแสนสุขและหมู่ 14 บ้านเหล่าสามัคคี ประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ 8 บ้านโนนเกษม มีเจตคติแตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ 9 บ้านโนนเกษม หมู่ 10 บ้านภูแฝงม้า หมู่ 11 บ้านสุขสำราญ หมู่ 13 บ้าน คำแสนสุขและหมู่ 14 บ้านเหล่าสามัคคี ประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ 9 บ้านโนนสว่าง มีเจตคติแตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ 10 บ้านภูแฝงม้า หมู่ 11 บ้านสุขสำราญ หมู่ 13 บ้านคำแสนสุขและหมู่ 14 บ้านเหล่าสามัคคี ประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ 10 บ้านภูแฝงม้า มีเจตคติแตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ 11 บ้านสุขสำราญ หมู่ 13 บ้าน คำแสนสุขและหมู่ 14 บ้านเหล่าสามัคคี ประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ 11 บ้านสุขสำราญ มีเจตคติแตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ 13 บ้านคำแสนสุขและบ้านเหล่าสามัคคี และประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ 13 มีเจตคติแตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ 14 บ้านเหล่าสามัคคี

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม คำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

จากวัตถุประสงค์ข้อ 3 ผู้วิจัยต้องการศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
1.1 ควรมีป้ายบอกงานบริการแต่ละส่วนที่ชัดเจน	95
1.2 ระยะเวลาการให้บริการควรมีความเหมาะสม	71
1.3 ควรมีแบบฟอร์มชัดเจนและเข้าใจง่าย	52
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	87
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	65
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรบริการช่วงพักเที่ยง	43
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
3.1 ควรมีห้องอินเทอร์เน็ตไว้สำหรับผู้มารับบริการ	73
3.2 สถานที่หน่วยงานควรมีป้ายบอกงานชัดเจนเข้าใจง่ายเพื่อสะดวกในการติดต่อ	62
3.3 ควรมีน้ำดื่มที่สะอาดบริการสำหรับผู้มารับบริการ	39

จากตารางที่ 10 พบว่า การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรมีป้ายบอกงานบริการแต่ละส่วนที่ชัดเจน (ความถี่ 73) ระยะเวลาการให้บริการควรมีความเหมาะสม (ความถี่ 71) ควรมีแบบฟอร์มชัดเจนและเข้าใจง่าย (ความถี่ 52)



2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน (ความถี่ 87) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี (ความถี่ 65) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรบริการช่วงพักเที่ยง (ความถี่ 43)

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรมีห้องอินเทอร์เน็ตไว้สำหรับผู้มารับบริการ (ความถี่ 73) สถานที่หน่วยงานควรมีป้ายบอกงานชัดเจนเข้าใจง่ายเพื่อสะดวกในการติดต่อ (ความถี่ 62) ควรมีน้ำดื่มที่สะอาดบริการสำหรับผู้มารับบริการ (ความถี่ 39)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY