

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
p	แทน	ความน่าจะเป็นของค่าสถิติ
t	แทน	ค่าแจกแจงแบบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ (F-test)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
df	แทน	ค่าแห่งชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 4 มาตรการในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐาน

ตอนที่ 6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล (n = 344)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	150	43.60
1.2 หญิง	194	56.40
รวม	344	100.00
2. อายุ		
2.1 18 - 35 ปี	92	26.70
2.2 36 - 60 ปี	217	63.10
2.3 61 ปีขึ้นไป	35	10.20
รวม	344	100.00
3. การศึกษา		
3.1 ไม่ได้ศึกษา	54	15.70
3.2 ประถมศึกษา	106	30.80
3.3 มัธยมศึกษา/ปวช.	89	25.90
3.4 ปวส./อนุปริญญา	27	7.80
3.5 ปริญญาตรี	56	16.30
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.50
รวม	344	100.00
4. อาชีพ		
4.1 รับจ้างทั่วไป	74	21.50
4.2 เกษตรกรรม	71	20.60
4.3 ค้าขาย	98	28.50
4.4 รับราชการ/ลูกจ้างของราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	7.60
4.5 พนักงานเอกชน	3	0.90
4.6 ธุรกิจส่วนตัว	33	9.60

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4.7 แม่บ้าน	17	4.90
4.8 อื่น ๆ	22	6.40
รวม	344	100.00
5. ท่านเคยได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลเนินสูงหรือไม่		
5.1 เคย	318	92.50
5.2 ไม่เคย	26	7.50
รวม	344	100.00

จากตาราง 2 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.40 มีอายุ 36 ปี - 60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 63.10 รองลงมาคือ อายุ 18 ปี - 35 ปี ร้อยละ 26.70 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.20 ตามลำดับ ระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 30.80 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา /ปวช. ปริญญาตรี ไม่ได้ศึกษา ปวส./อนุปริญญา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 25.90, 16.30, 15.70, 7.80, 3.50 ตามลำดับ อาชีพค้าขายมากที่สุด ร้อยละ 28.50 รองลงมาคือรับจ้างทั่วไป เกษตรกรรม ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/ลูกจ้างของราชการ/รัฐวิสาหกิจ อื่น ๆ คือ แม่บ้าน พนักงานเอกชน ร้อยละ 21.50, 20.60, 9.60, 7.60, 6.40, 4.90, 0.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตาราง 3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
(n = 344)

การให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยมาก				
1. การทำประชาคม แม่บ้าน	7.00	36.90	47.10	6.10	2.90	3.39	0.82	ปานกลาง	12
2. การก่อสร้างถนน คอนกรีตสายภายใน หมู่บ้าน	11.30	38.40	40.10	6.10	4.10	3.47	0.92	ปานกลาง	9
3. การซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน สาธารณะ	10.50	32.00	41.30	10.50	5.80	3.30	0.99	ปานกลาง	14
4. การซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ	7.80	35.50	43.30	10.20	3.20	3.34	0.88	ปานกลาง	13
5. การขุดลอกคูคลอง หนองน้ำสาธารณะ	7.00	31.70	38.70	18.90	3.80	3.19	0.95	ปานกลาง	20
6. การพ่นหมอกกำจัด ยุงลายร่วมกับ อสม.	9.90	44.80	34.60	9.00	1.70	3.52	0.86	มาก	6
7. การฉีดวัคซีนเพื่อ ป้องกันโรคพิษสุนัข บ้า	11.30	42.20	34.30	11.60	0.60	3.52	0.86	มาก	6
8. การจัดกิจกรรมวันเด็ก	12.80	39.20	34.00	11.60	2.00	3.50	0.93	ปานกลาง	7
9. การรณรงค์ปลูกป่า เพื่อพัฒนาเป็นป่า ชุมชน	9.90	28.50	33.70	20.10	7.80	3.13	1.09	ปานกลาง	22
10. การจัดกิจกรรม เทิดพระเกียรติ	13.70	34.90	34.60	12.80	4.10	3.41	1.01	ปานกลาง	11
5 ธันวาคม									
11. การอนุญาตก่อสร้าง และต่อเติมอาคาร	9.00	35.80	41.60	12.20	1.50	3.39	0.87	ปานกลาง	12

ตาราง 3 (ต่อ)

การให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยมาก				
12. การสนับสนุน อปพร. จัดตรวจ เวรยามเพื่อรักษา ความปลอดภัย	8.70	32.00	36.30	16.90	5.50	3.21	1.01	ปานกลาง	18
13. การส่งเสริมและ สนับสนุนอาชีพ	7.80	25.90	38.40	22.70	5.20	3.08	1.00	ปานกลาง	23
14. การส่งเสริมการเล่น กีฬาแก่เด็กและ เยาวชน	12.50	28.50	35.80	18.30	4.90	3.25	1.05	ปานกลาง	17
15. การสงเคราะห์เบี้ย ยังชีพคนชรา	18.90	48.00	27.00	5.20	0.90	3.79	0.84	มาก	1
16. การสงเคราะห์เบี้ย ยังชีพคนพิการ	18.30	44.80	26.70	8.70	1.50	3.70	0.92	มาก	2
17. การสงเคราะห์เบี้ย ยังชีพผู้ป่วยเอดส์	14.50	41.30	29.90	11.30	2.90	3.53	0.97	มาก	5
18. การจัดกิจกรรม ครอบครัวสัมพันธ์ เพื่อต่อต้านยาเสพติด	10.50	36.30	32.80	17.20	3.20	3.34	0.99	ปานกลาง	13
19. การให้บริการจัดเก็บ ขยะมูลฝอย	13.10	38.40	34.60	9.90	4.10	3.47	0.98	ปานกลาง	9
20. การส่งเสริมการเล่น กีฬา (กีฬาตำบล)	9.30	32.60	36.90	18.00	3.20	3.27	0.97	ปานกลาง	16
21. การจัดทำคู่มือ ความคิดเห็น	7.30	27.90	34.90	24.10	5.80	3.07	1.02	ปานกลาง	24
22. การให้บริการชำระ ภาษีประจำปี	12.20	36.90	36.90	12.20	1.70	3.46	0.92	ปานกลาง	10
23. การเพิ่มพื้นที่ การให้บริการไฟฟ้า สาธารณะ	9.00	32.80	39.20	15.70	3.20	3.29	0.95	ปานกลาง	15

ตาราง 3 (ต่อ)

การให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยมาก				
24. การเพิ่มพื้นที่ การให้บริการ น้ำประปา	9.60	31.70	33.40	19.50	5.80	3.20	1.04	ปานกลาง	19
25. การทำป้ายชื่อซอย	14.80	42.40	27.90	12.50	2.30	3.54	0.97	มาก	4
26. การจัดกิจกรรมวัน ผู้สูงอายุ	15.40	40.40	30.80	11.60	1.50	3.57	0.36	มาก	3
27. การรณรงค์ ลดอุบัติเหตุจราจร ช่วงเทศกาล (ปีใหม่ สงกรานต์)	16.00	36.00	32.30	11.90	3.50	3.49	1.01	มาก	8
28. การส่งเสริมให้ ความรู้และป้องกัน ปัญหาเสพติด	10.80	31.40	34.90	16.90	5.80	3.25	1.05	ปานกลาง	17
29. การส่งเสริม ด้านเกษตรอินทรีย์	7.80	29.70	38.40	20.30	3.50	3.19	0.97	ปานกลาง	21
30. การจัดป้ายหรือ บอร์ดประชาสัมพันธ์	9.60	31.40	41.30	14.50	3.20	3.30	0.94	ปานกลาง	14
รวม						3.37	0.94	ปานกลาง	

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจปานกลางต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการแบ่งได้ออกเป็น 2 ระดับ คือ กิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจมาก และกิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจปานกลาง

กิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากมีอยู่ทั้งหมด 7 กิจกรรม โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยดังนี้

1. การส่งเสริมให้เลี้ยงชีพคนชรา
2. การส่งเสริมให้เลี้ยงชีพคนพิการ
3. การจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ

4. การทำป้ายชื่อซอย
5. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
7. การพ่นหมอกกำจัดยุงลายร่วมกับ อสม.
8. การฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

กิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากมีอยู่ทั้งหมด 7 กิจกรรม โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากปานกลางไปน้อยดังนี้

1. การจัดกิจกรรมวันเด็ก
2. การรณรงค์ลดอุบัติเหตุจราจรช่วงเทศกาล (ปีใหม่ สงกรานต์)
3. การก่อสร้างถนนคอนกรีตสายภายในหมู่บ้าน
4. การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
5. การให้บริการชำระภาษีประจำปี
6. การจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติ 5 ธันวาคม
7. การทำประชาคมแม่บ้าน
8. การอนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร
9. การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
10. การจัดกิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์เพื่อต่อต้านยาเสพติด
11. การซ่อมแซมบำรุงรักษานนสาธารณะ
12. การจัดป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์
13. การเพิ่มพื้นที่การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ
14. การส่งเสริมการเล่นกีฬา (กีฬาตำบล)
15. การส่งเสริมการเล่นกีฬาแก่เด็กและเยาวชน
16. การส่งเสริมให้ความรู้และป้องกันปัญหาเสพติด
17. การสนับสนุนอปพร. จัดตรวจเวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัย
18. การเพิ่มพื้นที่การให้บริการน้ำประปา
19. การขุดลอกคูคลองหนองน้ำสาธารณะ
20. การส่งเสริมด้านเกษตรอินทรีย์
21. การรณรงค์ปลูกป่า เพื่อพัฒนาเป็นป่าชุมชน
22. การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพ
23. การจัดทำผู้รับความคิดเห็น

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอ
ท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตาราง 4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ
การได้รับบริการ (n = 344)

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ของการจัดบริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยมาก				
1. เทศบาลมีบุคลากร เพียงพอในการ จัดบริการ	10.2	54.1	32.8	2.3	0.6	3.70	0.70	มาก	5
2. เทศบาลจัดที่นั่ง ให้เพียงพอต่อ ประชาชนที่มาใช้ บริการ	11.3	64.0	22.4	2.3	0	3.84	0.63	มาก	2
3. เทศบาลมีห้องสุขาที่ สะอาดเพียงพอต่อ การบริการ	11.3	62.8	22.1	3.5	0.3	3.81	0.68	มาก	3
4. ที่จอดรถของเทศบาล กว้างขวางเพียงพอ สำหรับผู้มาติดต่อ	21.2	62.8	12.5	2.9	0.6	4.0	0.71	มาก	1
5. การประชาสัมพันธ์ งานบริการของ เทศบาลไปทั่วถึง ประชาชน ผู้รับบริการ	14.0	55.5	22.4	6.1	1.7	3.8	1.78	มาก	4
6. เทศบาลมีอุปกรณ์ สำนักงานพร้อม ต่อการให้บริการ	10.2	49.1	32.6	7.3	0.6	3.69	1.72	มาก	6
รวม						3.81	1.04	มาก	

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เทศบาลตำบลเนินสูงได้จัดระบบบริการที่มีความ
พร้อมเพียงพอมาก ($\bar{X} = 3.81$) ทั้งทางด้านบุคลากร ที่จอดรถ ที่นั่ง ห้องสุขา การประชาสัมพันธ์
และอุปกรณ์สำนักงาน

ตาราง 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านอรรถาธิบายในการให้บริการ (n = 344)

ปัจจัยด้านอรรถาธิบายในการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมาก				
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล แสดงพฤติกรรม ต้อนรับประชาชน ผู้มาใช้บริการ	15.70	53.80	23.30	4.70	2.60	3.75	0.86	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ให้เข้าใจโดยไม่ แสดงความรำคาญ	15.00	49.00	27.90	5.20	2.30	3.70	0.87	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กับชาวบ้านที่รับ บริการ	16.00	53.50	24.10	4.10	2.30	3.70	0.84	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะ ขอขอบคุณหรือขอโทษ ประชาชน ผู้รับบริการ	13.10	49.40	29.90	5.50	2.00	3.50	0.85	ปานกลาง	3
รวม						3.66	0.86	มาก	

จากตาราง 5 กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า อรรถาธิบายการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.66$) แต่เมื่อมาพิจารณาเป็นรายข้อ เราสามารถแบ่งอรรถาธิบายในการให้บริการออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับดีกับระดับพอใช้ อรรถาธิบายในการให้บริการที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ การต้อนรับประชาชนผู้มาใช้บริการ ตอบคำถามให้เข้าใจโดยไม่แสดงความรำคาญ และการพูดจาสุภาพกับชาวบ้านที่รับบริการ ส่วนการให้บริการที่อยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะขอขอบคุณหรือขอโทษประชาชนผู้รับบริการ

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (n = 344)

ปัจจัยด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ						ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยมาก	$\bar{X}$	S.D.	
1. เทศบาลมีป้ายแนะนำ ขั้นตอนในการ บริการ	13.70	57.60	20.30	7.30	1.20	3.70	0.82	มาก 1
2. เทศบาลระบุเวลาที่ แน่นอนในการ บริการแต่ละขั้นตอน	11.60	50.30	30.20	6.70	1.20	3.64	0.81	มาก 2
3. เทศบาลแก้ปัญหา ความเดือดร้อนได้ ทันทั้งที่	9.00	45.30	34.60	7.00	4.10	3.48	0.90	ปานกลาง 4
4. การให้บริการของ เทศบาลครบวงจร ในตัวเอง	9.60	47.40	32.30	7.00	3.80	3.52	0.90	มาก 3
รวม						3.59	0.86	มาก

จากตาราง 6 กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง มีความรวดเร็วอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.59$) แต่เมื่อมาพิจารณาเป็นรายข้อ เราสามารถแบ่งความรวดเร็วทันใจในการให้บริการออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับเร็วมากกับระดับเร็วปานกลาง การให้บริการในระดับที่เร็วมาก ได้แก่ การมีป้ายแนะนำขั้นตอนในการบริการ ระบุเวลาที่แน่นอนในการบริการแต่ละขั้นตอน และการให้บริการของเทศบาลครบวงจรในตัวเอง ส่วนการให้บริการในระดับที่เร็วปานกลาง ได้แก่ การแก้ปัญหาคความเดือดร้อนได้ทันทั้งที่

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านความเป็นธรรมในการบริการ (n = 344)

ปัจจัยด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมาก				
1. การให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	11.30	51.20	29.90	5.80	1.70	3.64	0.82	มาก	1
2. การบริการของเทศบาลเน้นให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยโอกาสที่เดือดร้อนก่อน	9.00	45.30	34.60	7.00	4.10	3.61	0.89	มาก	2
3. การให้บริการของเทศบาลตรงจุดกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง	10.80	51.70	31.40	3.80	2.30	3.64	0.81	มาก	1
4. การให้บริการของเทศบาลโดยไม่คำนึงแก่เพียงฐานเสียงของผู้บริการ	11.60	40.40	37.80	6.70	2.90	3.51	0.89	มาก	3
รวม						3.60	0.85	มาก	

จากตาราง 7 กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การให้บริการของของเทศบาลตำบลเนินสูง มีความเป็นธรรมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.60$) ทั้งในภาพรวมและรายข้อโดยสามารถเรียงลำดับ รายข้อจากมากไปน้อย ดังนี้

1. การให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง
2. การให้บริการของเทศบาลตรงจุดกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง
3. การบริการของเทศบาลเน้นให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยโอกาสที่เดือดร้อนก่อน
4. การให้บริการของเทศบาลโดยไม่คำนึงแก่เพียงฐานเสียงของผู้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง

ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี (n = 344)

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมของเทศบาลให้ทั่วถึง	90	26.2	1
2. การจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม	19	5.5	5
3. การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ	13	3.8	7
4. การปรับปรุงอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	16	4.7	6
5. การป้องกันและแก้ปัญหาภัยพิบัติ (น้ำท่วม/พายุ/ภัยแล้ง)	10	2.9	9
6. การให้บริการรวดเร็วขึ้น	69	20.1	2
7. การจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ	7	2.0	11
8. การให้บริการลำดับก่อน หลัง	2	0.6	12
9. การส่งเสริมการใช้ยูบิเควอริตี้	9	2.6	10
10. การเพิ่มความสะดวกในการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร	11	3.2	8
11. การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย	23	6.7	4
12. การจัดทำคู่มือเรียนและแสดงความคิดเห็นในการเข้ารับบริการ	11	3.2	8
13. การแก้ปัญหาน้ำกินน้ำใช้ให้เพียงพอ	19	5.5	5
14. การติดตั้ง ซ่อมแซม ไฟสาธารณะให้ทั่วถึง	35	10.2	3
15. เรื่องอื่น ๆ (โปรดระบุ).....	10	2.9	9
รวม	344	100.0	-

จากตาราง 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง ที่ถือว่ามีความสำคัญใน 3 ลำดับแรก คือ

1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมของเทศบาลให้ทั่วถึง
2. การให้บริการรวดเร็วขึ้น
3. การติดตั้ง ซ่อมแซม ไฟสาธารณะให้ทั่วถึง

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐาน

ตาราง 9 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานการวิจัย	ค่าสหสัมพันธ์	การตีความ	Prob.	ผลการทดสอบ
1. ความเพียงพอของการจัดบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน	0.40	มีความสัมพันธ์ปานกลาง	0.00*	ยอมรับสมมุติฐาน
2. ทัศนคติในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน	0.48	มีความสัมพันธ์ปานกลาง	0.00*	ยอมรับสมมุติฐาน
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน	0.58	มีความสัมพันธ์สูง	0.00*	ยอมรับสมมุติฐาน
4. ความเป็นธรรมในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน	0.59	มีความสัมพันธ์สูง	0.00*	ยอมรับสมมุติฐาน

* ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียสัน (Pearson's Correlation) จะพิจารณาความเข้มข้น (Strength) ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ จะใช้เกณฑ์ดังนี้คือ

ค่าสหสัมพันธ์

การตีความ

0.01-0.25

มีความสัมพันธ์ต่ำ

0.26-0.50

มีความสัมพันธ์ปานกลาง

0.51-0.75

มีความสัมพันธ์สูง

0.76-1.00

มีความสัมพันธ์สูงมาก

หลังจากวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แล้วในกรณีที่ค่าสหสัมพันธ์สูงหรือปานกลางและมีการยอมรับสมมุติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แล้ว จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุโดยใช้ฐานทางแนวคิดทฤษฎีต่อไป

จากตาราง 9 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน ได้ดังนี้

1. สมมุติฐานการวิจัยที่ว่า ความเพียงพอของการจัดบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน ยอมรับสมมุติฐานในระดับนัยสำคัญ ที่ 0.05

2. สมมุติฐานการวิจัยที่ว่า อรรถาศัยในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชนยอมรับสมมุติฐานในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

3. สมมุติฐานการวิจัยที่ว่า ความรวดเร็วในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชนยอมรับสมมุติฐานในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

4. สมมุติฐานการวิจัยที่ว่า ความเป็นธรรมในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชนยอมรับสมมุติฐานในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

กิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากมีอยู่ทั้งหมด 23 กิจกรรม โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากปานกลางไปน้อยดังนี้

1. การจัดกิจกรรมวันเด็ก
2. การรณรงค์ลดอุบัติเหตุจราจรช่วงเทศกาล (ปีใหม่ สงกรานต์)
3. การก่อสร้างถนนคอนกรีตสายภายในหมู่บ้าน
4. การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
5. การให้บริการชำระภาษีประจำปี
6. การจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติ 5 ธันวาคม
7. การทำประชาคมแม่บ้าน

8. การอนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร
9. การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
10. การจัดกิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์เพื่อต่อต้านยาเสพติด
11. การซ่อมแซมบำรุงรักษาดนสาธารณะ
12. การจัดป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์
13. การเพิ่มพื้นที่การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ
14. การส่งเสริมการเล่นกีฬา (กีฬาตำบล)
15. การส่งเสริมการเล่นกีฬาแก่เด็กและเยาวชน
16. การส่งเสริมให้ความรู้และป้องกันปัญหาเสพติด
17. การสนับสนุนอปพร. จัดตรวจเวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัย
18. การเพิ่มพื้นที่การให้บริการน้ำประปา
19. การขุดลอกคูคลองหนองน้ำสาธารณะ
20. การส่งเสริมด้านเกษตรอินทรีย์
21. การรณรงค์ปลูกป่า เพื่อพัฒนาเป็นป่าชุมชน
22. การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพ
23. การจัดทำผู้รับความคิดเห็น

การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเกี่ยวกับเรื่องผู้สูงอายุมากที่สุด คือ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชราและการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุอาจเนื่องมาจาก เทศบาลให้ความสำคัญในการดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก ทั้งด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอย่างมากที่สุดกับการบริการนี้ ทั้งนี้ อันเนื่องมาจากเทศบาลต้องการที่จะมุ่งเน้นการบริการสูงสุดแก่ผู้สูงอายุ เพื่อเป็นฐานเสียงที่สำคัญในการเลือกตั้งนั่นเอง

ส่วนการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดทำผู้รับฟังความคิดเห็นของเทศบาลตำบลเนินสูง น้อยที่สุดในกิจกรรมทั้งหมด เนื่องจากเทศบาลจัดจุดให้บริการรับความคิดเห็นน้อยจุด และการตอบสนองในการรับความคิดเห็นของเทศบาลไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนเท่าที่ควร

ตอนที่ 6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การได้รับการบริการ (n = 344)

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ของการจัดบริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยมาก				
1. เทศบาลมีบุคลากร เพียงพอในการ จัดบริการ	10.20	54.10	32.80	2.30	0.60	3.70	0.70	มาก	5
2. เทศบาลจัดที่นั่ง ให้เพียงพอต่อ ประชาชน ที่มาใช้บริการ	11.30	64.00	22.40	2.30	0.00	3.84	0.63	มาก	2
3. เทศบาลมีห้องสุขา ที่สะอาดเพียงพอ ต่อการบริการ	11.30	62.8	22.10	3.50	0.30	3.81	0.68	มาก	3
4. ที่จอดรถของเทศบาล กว้างขวางเพียงพอ สำหรับผู้มาติดต่อ	21.20	62.80	12.50	2.90	0.60	4.00	0.71	มาก	1
5. การประชาสัมพันธ์ งานบริการของ เทศบาลไปทั่วถึง ประชาชน ผู้รับบริการ	14.00	55.50	22.40	6.10	1.70	3.80	1.78	มาก	4
6. เทศบาลมีอุปกรณ์ สำนักงานพร้อมต่อ การให้บริการ	10.20	49.10	32.60	7.30	0.60	3.69	1.72	มาก	6
รวม						3.81	1.04	มาก	

จากตาราง 10 พบว่าการที่กลุ่มตัวอย่างมีเห็นว่า เทศบาลตำบลเนินสูงได้จัดระบบบริการ
ด้านต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอ แก่การบริการนั้น มีสาเหตุมาจากในช่วงนี้ เป็นช่วงที่เทศบาลตำบลเนินสูง
อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ได้มีการจัดสร้างสำนักงานขึ้นมาใหม่แทนที่สำนักงานเก่า ดังนั้น
เทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จึงได้มีการจัดเตรียมทรัพยากรในการบริหาร
ต่าง ๆ ชุดใหม่ เช่น ห้องสุขา สถานที่จอดรถ อุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น ดังนั้น จึงทำให้ประชาชนรู้สึก
ถึงความเพียงพอในการบริการต่าง ๆ (พิทักษ์ อุดตะโมท. สัมภาษณ์. 2556)

ตาราง 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านอรรถาธิบายในการให้บริการ (n = 344)

ปัจจัยด้านอรรถาธิบายในการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมาก				
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลแสดงพฤติกรรมต้อนรับประชาชนผู้มาใช้บริการ	15.70	53.80	23.30	4.70	2.60	3.75	0.86	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามให้เข้าใจโดยไม่แสดงความรำคาญ	15.00	49.00	27.90	5.20	2.30	3.70	0.87	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพกับชาวบ้านที่รับบริการ	16.00	53.50	24.10	4.10	2.30	3.70	0.84	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะขอขอบคุณหรือขอโทษประชาชนผู้รับบริการ	13.10	49.40	29.90	5.50	2.00	3.50	0.85	ปานกลาง	3
รวม						3.66	0.86	มาก	

จากตาราง 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า อรรถาธิบายการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงอยู่ในระดับดี แต่เมื่อมาพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถแบ่งอรรถาธิบายในการให้บริการออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับดีกับระดับพอใช้ อรรถาธิบายในการให้บริการที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ การต้อนรับประชาชนผู้มาใช้บริการ ตอบคำถามให้เข้าใจโดยไม่แสดงความรำคาญ และการพุดจาสุภาพกับชาวบ้านที่รับบริการ ส่วนการให้บริการที่อยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะขอขอบคุณหรือขอโทษประชาชนผู้รับบริการ

การที่เทศบาลตำบลเนินสูงสามารถจัดระบบบริการให้มีอรรถาธิบายในการบริการอย่างคิ่้นนี้อาจมีสาเหตุมาจาก ผู้บริหารมีนโยบายที่เอาใจใส่ต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดจันทบุรี จึงเน้นให้เจ้าหน้าที่ทุกคนดูแล เอาใจใส่ประชาชนทุกคนเป็นอย่างดี โดยหากใครไม่ได้รับการบริการที่ดีสามารถเข้าพบผู้บริหารโดยตรงได้ (อดิษฐ์ แพทย์รังสี, สัมภาษณ์, 2556)

ตาราง 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (n = 344)

ปัจจัยด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยมาก					
1. เทศบาลมีป้ายแนะนำ ขั้นตอนในการ บริการ	13.70	57.60	20.30	7.30	1.20	3.70	0.82	มาก	1	
2. เทศบาลระบุเวลาที่ แน่นอนในการ บริการ แต่ละ ขั้นตอน	11.60	50.30	30.20	6.70	1.20	3.64	0.81	มาก	2	
3. เทศบาลแก้ปัญหา ความเดือดร้อนได้ ทันทั่วทั้งที่	9.00	45.30	34.60	7.00	4.10	3.48	0.90	ปานกลาง	4	
4. การให้บริการของ เทศบาลครบวงจรใน ตัวเอง	9.60	47.40	32.30	7.00	3.80	3.52	0.90	มาก	3	
รวม						3.59	0.86	มาก		

จากตาราง 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การให้บริการของของเทศบาลตำบลเนินสูง มีความรวดเร็วอยู่ในระดับดี แต่เมื่อมาพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถแบ่งความรวดเร็วทันใจ ในการให้บริการออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับเร็วมากกับระดับเร็วปานกลาง การให้บริการในระดับ ที่เร็วมาก ได้แก่ การมีป้ายแนะนำขั้นตอนในการบริการ ระบุเวลาที่แน่นอนในการบริการแต่ละ ขั้นตอน และการให้บริการของเทศบาลครบวงจรในตัวเอง ส่วนการให้บริการในระดับที่เร็วปานกลาง ได้แก่ การแก้ปัญหาความเดือดร้อนได้ทันทั่วทั้งที่

การที่ระบบบริการของเทศบาลตำบลเนินสูงมีความรวดเร็วทันใจต่อความต้องการของ ประชาชนนั้น มีสาเหตุมาจากผู้บริหารเทศบาลตำบลเนินสูงได้มีการกำหนดนโยบายการให้บริการ ที่รวดเร็วแก่ประชาชน โดยได้มีการนำนโยบายมาดำเนินการในรูปแบบของการอบรมเจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบให้มีความพร้อมในด้านการบริการอย่างเป็นรูปธรรม (พิทักษ์ อุดตะโมท. สัมภาษณ์.

ตาราง 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านความเป็นธรรมในการบริการ (n = 344)

ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ						S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมาก	$\bar{X}$			
1. การให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	11.30	51.20	29.90	5.80	1.70	3.64	0.82	มาก	1
2. การบริการของเทศบาลเน้นสูงให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยโอกาสที่เดือดร้อนก่อน	9.00	45.30	34.60	7.00	4.10	3.61	0.89	มาก	3
3. การให้บริการของเทศบาลตรงจุดกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง	10.80	51.70	31.40	3.80	2.30	3.64	0.81	มาก	2
4. การให้บริการของเทศบาลโดยไม่คำนึงแต่เพียงฐานเสียงของผู้บริการ	11.80	40.40	37.80	8.70	2.90	3.51	0.89	มาก	4
รวม						3.60	0.85	มาก	

จากตาราง 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การให้บริการของของเทศบาลตำบลเนินสูง มีความเป็นธรรมอยู่ในระดับสูงทั้งในภาพรวมและรายข้อโดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปน้อย ดังนี้

1. การให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง
2. การให้บริการของเทศบาลตรงจุดกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง
3. การบริการของเทศบาลเน้นให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยโอกาสที่เดือดร้อนก่อน
4. การให้บริการของเทศบาลโดยไม่คำนึงแต่เพียงฐานเสียงของผู้บริการ

การที่เทศบาลตำบลเนินสูงสามารถจัดบริการได้อย่างเป็นธรรมในระดับสูงนั้นเนื่องมาจาก ผู้บริหารได้ฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน มีความเป็นธรรม ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอย่างสูง (อดิษฐ์ แพทย์รังสี. สัมภาษณ์. 2556)