

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ตามสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X} แทนค่า ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทนค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Form) เป็นการเสนอปัญหาและ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์เป็นตอนๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนประชากร (คน) N=382	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	185	48.4
หญิง	197	51.6
รวม	382	100
2.อายุ		
15 – 24 ปี	57	14.9
25 – 34 ปี	116	30.4
35 – 44 ปี	105	27.5
45 ปี ขึ้นไป	104	27.2
รวม	382	100
3.อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	44	11.5
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	50	13.1
พนักงานบริษัท	23	6.0
เกษตรกร	212	55.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	39	10.2
อื่นๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป	14	3.7
รวม	382	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามเพศส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.60 และเพศชาย ร้อยละ 48.40 คน

จำแนกตามอายุ ปรากฏว่า ช่วงอายุระหว่าง 25 - 34 ปี มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 30.40) รองลงมาช่วงอายุระหว่าง 35 - 44 ปี (ร้อยละ 27.50) และที่มีจำนวนน้อยที่สุด มีช่วงอายุระหว่าง 15 - 24 ปี (ร้อยละ 14.90)

จำแนกตามอาชีพ ปรากฏว่า มีอาชีพเกษตรกร จำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 55.50) รองลงมา เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 13.10) และที่มีจำนวนที่น้อยที่สุด เป็นอาชีพอื่นๆ (ร้อยละ 3.7)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

คุณลักษณะ / พฤติกรรมบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.86	.652	มาก	2
2. ด้านการบริการที่ดี	3.84	.659	มาก	3
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.83	.637	มาก	4
4. ด้านจริยธรรม	3.92	.631	มาก	1
5. ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ	3.83	.608	มาก	4
รวมเฉลี่ย	3.86	.572	มาก	

จากตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ใน

ระดับมากเช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านจริยธรรม ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.86$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพและด้านความร่วมมือร่วมใจ ($\bar{X} = 3.83$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยภาพรวมและรายข้อ

คุณลักษณะ / พฤติกรรมบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์				
1. ข้าราชการที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี	4.03	.826	มาก	1
2. ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่เต็มเวลา (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)	3.81	.836	มาก	3
3. ข้าราชการให้คำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหาต่อผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	3.78	.816	มาก	4
4. มีการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของให้บริการ	3.81	.800	มาก	3
5. ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย อธิบายถึงหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ให้ผู้มารับบริการทราบ	3.89	.773	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.86	.652	มาก	

จากตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 ข้าราชการที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมา คือ ข้อ 5 ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย อธิบายถึงหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ให้ผู้มารับบริการทราบ ($\bar{X} = 3.89$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 3 ข้าราชการให้คำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา ต่อผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.78$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการบริการที่ดี โดยภาพรวมและรายข้อ

คุณลักษณะ / พฤติกรรมบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านการบริการที่ดี				
1. ข้าราชการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	3.90	.869	มาก	2
2. ข้าราชการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.97	.816	มาก	1
3. มีความเพียงพอของจุด / ช่องการให้บริการ	3.78	.813	มาก	4
4. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	3.82	.791	มาก	3
5. ลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวบริการด้วยความต่อเนื่องรวดเร็ว	3.76	.740	มาก	5
รวมเฉลี่ย	3.84	.659	มาก	

จากตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการบริการที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2 ข้าราชการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมา คือ ข้อ 1 ข้าราชการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.90$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 5 ลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวบริการด้วยความต่อเนื่องรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.76$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยภาพรวมและรายข้อ

คุณลักษณะ / พฤติกรรมบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ				
1. ข้าราชการมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.07	.735	มาก	1
2. มีการนำสื่อ / เครื่องมือที่ทันสมัย มาใช้ในการทำงาน	3.82	.761	มาก	2
3. ติดตามความก้าวหน้าของงาน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	3.75	.830	มาก	4
4. แก้ไขปัญหาโดยนำความรู้ใหม่ๆ และระเบียบปฏิบัติงานมาชี้แจง และเสนอแนะแก่ผู้มารับบริการ	3.77	.770	มาก	3
5. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	3.75	.816	มาก	4
รวมเฉลี่ย	3.83	.637	มาก	

จากตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 ข้าราชการมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาคือ ข้อ 2 มีการนำสื่อ / เครื่องมือที่ทันสมัย มาใช้ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.82$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 3 ติดตามความก้าวหน้าของงาน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ และข้อ 5 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.75$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านจริยธรรม โดยภาพรวมและรายข้อ

คุณลักษณะ / พฤติกรรมบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านจริยธรรม				
1. ข้าราชการมีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	3.98	.821	มาก	1
2. ข้าราชการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	3.87	.866	มาก	3
3. การปฏิบัติงานของข้าราชการมีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	3.84	.835	มาก	4
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับการบริการก่อน	3.98	.773	มาก	1
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	3.95	.770	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.92	.631	มาก	

จากตาราง 7 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 ข้าราชการมีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ และข้อ 4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับการบริการก่อน ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมา คือ ข้อ 5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น ($\bar{X} = 3.95$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 3 การปฏิบัติงานของข้าราชการมีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย ($\bar{X} = 3.84$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะ
ของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย
อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความร่วมมือ โดยภาพรวมและรายข้อ

คุณลักษณะ / พฤติกรรมบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านความร่วมมือ				
1. ข้าราชการสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการและประสานงานกับผู้ร่วมงานเพื่อให้งานในหน้าที่สำเร็จ ลุล่วงด้วยดี	3.97	.765	มาก	1
2. ข้าราชการรับฟังความคิดเห็น และเรียนรู้พัฒนาตนเองจากผู้ร่วมงาน	3.76	.694	มาก	5
3. มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ร่วมงาน	3.83	.724	มาก	3
4. ข้าราชการสามารถประสานความขัดแย้งที่เกิดขึ้นต่อผู้มารับบริการได้	3.84	.784	มาก	2
5. ข้าราชการมีความร่วมมือร่วมใจ สัมครสมาน สามัคคีในหน่วยงาน	3.79	.767	มาก	4
รวมเฉลี่ย	3.83	.608	มาก	

จากตาราง 8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความร่วมมือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 ข้าราชการสามารถปฏิบัติ หน้าที่ในการให้บริการและประสานงานกับผู้ร่วมงานเพื่อให้งานในหน้าที่สำเร็จลุล่วงด้วยดี ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมา คือ ข้อ 4 ข้าราชการสามารถประสานความขัดแย้งที่เกิดขึ้นต่อผู้มารับบริการได้ ($\bar{X} = 3.84$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 5 ข้าราชการมีความร่วมมือร่วมใจ สัมครสมาน สามัคคีในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.79$)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้วยการหาค่าความถี่ของคำตอบแบบสอบถามและแสดงผลในตารางเป็นร้อยละ

ตาราง 9 ร้อยละของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชน ที่มีต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ	25	26.88
2	ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	23	24.73
3	ควรมีการคิดประกาศค่าธรรมเนียมต่างๆ	15	16.13
4	ควรติดตั้งพัดลมและเครื่องปรับอากาศ	12	12.90
5	ควรมีป้ายบอกจุดจอดรถ	10	10.75
6	ควรจัดสถานที่จอดรถให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ	8	8.60
	รวม	93	100

จากตาราง 9 พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 26.88) รองลงมา คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 24.73) และข้อเสนอแนะที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ควรจัดสถานที่จอดรถให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 8.60) ตามลำดับ