

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม” ผู้วิจัยได้ลำดับการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง

อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบที (t-test)
ANOVA	แทน	การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Covariance)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F- test)
df	แทน	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of square)
MS	แทน	ความแปรปรวน (mean of sum of square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แยกออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง

อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

### ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคล ของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และชุมชนที่อยู่อาศัย รายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
(n = 341)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
- ชาย	161	47.2
- หญิง	180	52.8
<b>2. อายุ</b>		
- ไม่เกิน 20 ปี	11	3.2
- 21 – 30 ปี	76	22.3
- 31 – 40 ปี	100	29.3
- 41 – 50 ปี	91	26.7
- 51 ปี ขึ้นไป	63	18.5
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
- ประถมศึกษา	95	27.9
- มัธยมศึกษา	107	31.4
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	43	12.6
- ปริญญาตรี	89	26.1
- สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.0
<b>4. อาชีพ</b>		
- ค้าขาย	45	13.2
- รับจ้างทั่วไป	71	20.8
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	36	10.6
- ธุรกิจส่วนตัว	62	18.2
- เกษตรกร	103	30.2
- อาชีพอื่น	24	7.0

ตาราง 1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
<b>5. สถานภาพสมรส</b>		
- โสด	125	36.7
- สมรส	192	56.3
- หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	24	7.0
<b>6. ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในตำบลสามผง</b>		
- ไม่เกิน 5 ปี	9	2.6
- 6 – 10 ปี	26	7.6
- 11 – 15 ปี	45	13.2
- 16 ปี ขึ้นไป	261	76.5
<b>7. ประสบการณ์ในการมาใช้บริการเทศบาลตำบลสามผง ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา</b>		
- 1 – 3 ครั้ง	184	54.0
- 4 – 6 ครั้ง	63	18.5
- ตั้งแต่ 7 ครั้ง ขึ้นไป	94	27.6

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.3 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.4 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 30.2 มีสถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีระยะเวลาอาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลสามผง 16 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 76.5 และในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มาใช้บริการของเทศบาลตำบลสามผง 1 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.0 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง

### อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี รายละเอียดดังตาราง 2-5

ตาราง 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม (n = 341)

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.52	0.82	มาก
2	ด้านอาคารสถานที่	3.62	0.75	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.65	0.77	มาก
ภาพรวม		3.59	0.73	มาก

จากตาราง 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงครามจังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.65$ ) รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 3.62$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.52$ ) ตามลำดับ

ตาราง 3 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม  
จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (n = 341)

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย
1	การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ ด้วยความเต็มใจ	3.64	0.93	มาก
2	ความสามารถตอบปัญหาข้อสงสัยและ อธิบายได้อย่างชัดเจน	3.48	0.96	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกอย่าง ถูกต้องรวดเร็ว	3.56	0.91	มาก
4	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.55	0.93	มาก
5	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.60	0.97	มาก
6	การแต่งกายสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม	3.61	1.04	มาก
7	การให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.49	1.01	ปานกลาง
8	การให้ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ	3.57	0.96	มาก
9	การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับ ประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียม	3.43	1.01	ปานกลาง
10	การมาปฏิบัติงานตรงเวลา	3.50	0.97	มาก
11	บุคลิกภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.50	0.98	มาก
12	เจ้าหน้าที่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	3.54	1.00	มาก
13	การพุดจาสุภาพกับประชาชนผู้มาใช้บริการ	3.53	1.06	มาก
14	ความยิ้มแย้มแจ่มใสต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ	3.39	1.03	ปานกลาง
15	การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว	3.38	1.03	ปานกลาง
ภาพรวม		3.52	0.82	มาก

จากตาราง 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ( $\bar{X} = 3.64$ ) มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก รองลงมา คือ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.61$ ) มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.38$ ) มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 4 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม  
จังหวัดนครพนม ด้านอาคารสถานที่ (n = 341)

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านอาคารสถานที่	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย
1	อาคารสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ	3.70	0.97	มาก
2	ความเหมาะสมของการจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงาน ระหว่างพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั่งพักกับ พื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.62	0.94	มาก
3	การรักษาความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน เช่น พื้นห้อง ผนัง เพดาน โถ้ ฝ้า ฝ้า ฝ้า ฯลฯ	3.65	0.95	มาก
4	แสงสว่างภายในอาคารเพียงพอ	3.55	0.94	มาก
5	ความสะอาดของห้องน้ำ	3.53	0.98	มาก
6	ความเพียงพอของที่จอดรถ	3.58	0.96	มาก
7	ป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียม ติดตั้งไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.62	0.96	มาก
8	ป้ายระเบียบต่างๆ ที่ประชาชนควรรู้ ติดตั้งไว้อย่าง ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.63	0.96	มาก
9	ความชัดเจนของป้ายแสดงระยะเวลาการให้บริการ	3.64	0.95	มาก
10	ความชัดเจนของป้ายแสดงเส้นทางการให้บริการ	3.57	0.97	มาก
11	การบริการน้ำดื่มให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ	3.64	.980	มาก
12	ความกว้างขวางของอาคารสถานที่และพื้นที่ ให้บริการ ปลอดภัย และระบายอากาศได้ดี	3.57	0.95	มาก
13	มีเก้าอี้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	3.61	1.01	มาก
14	มีมุมพักผ่อนให้ประชาชนผู้มารับบริการ	3.66	0.97	มาก
15	มีโสตทัศนูปกรณ์บริการประชาชนอย่างเหมาะสม	3.71	1.00	มาก
ภาพรวม		3.62	0.75	มาก



จากตาราง 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีโทรศัพท์ศูนย์บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.71$ ) รองลงมาคือ อาคารสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.70$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสะอาดของห้องน้ำ ( $\bar{X} = 3.53$ )

ตาราง 5 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n = 341)

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย
1	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกเหมาะแก่ การเดินทางไปรับบริการ	3.69	0.97	มาก
2	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นได้ง่าย	3.55	0.98	มาก
3	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย	3.68	0.98	มาก
4	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ บริการอย่างเหมาะสม	3.65	0.95	มาก
5	ความพร้อมของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	3.57	0.96	มาก
6	ความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ	3.66	0.98	มาก
7	บริการถ่ายเอกสารสำหรับผู้มารับบริการ	3.31	1.13	ปานกลาง
8	การให้บริการหนังสือพิมพ์เอกสารความรู้ต่างๆ ให้ประชาชนผู้มารับบริการ	3.81	0.93	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย
9	การจัดวางเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ให้บริการ ประชาชนอย่างเพียงพอ	3.63	0.94	มาก
10	การบริการที่นั่งพักสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ	3.79	0.87	มาก
11	การบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ	3.77	0.90	มาก
12	การบริการโทรศัพท์เพื่อเปิดข่าวสารให้กับประชาชน ผู้มารับบริการได้ดู	3.66	0.87	มาก
13	การบริการเครื่องเขียน ปากกา ยางลบ น้ยาลบ คำพิตไว้ให้สำหรับประชาชนผู้มารับบริการ	3.71	0.93	มาก
14	การบริการจำหน่ายบัตรเติมเงิน ไว้บริการประชาชน เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	3.45	1.07	ปานกลาง
15	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ เช่น กระดาษชำระ สบู่เหลวล้างมือ ฯลฯ อย่างเพียงพอ	3.77	0.90	มาก
ภาพรวม		3.65	0.77	มาก

จากตาราง 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การให้บริการหนังสือพิมพ์เอกสารความรู้ต่างๆ ให้ประชาชนผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.81$ ) มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก รองลงมา คือ การบริการที่นั่งพักสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.79$ ) มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริการถ่ายเอกสารสำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.31$ ) มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

**ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล**

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในตำบลสามผง และประสบการณ์ในการมาใช้บริการเทศบาลตำบลสามผง ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา รายละเอียดดังตาราง 6 – 20

ตาราง 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ (n = 341)

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )		t	sig
		ชาย (161 คน)	หญิง (180 คน)		
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.47	3.56	-1.065	.287
2	ด้านอาคารสถานที่	3.60	3.63	-.415	.678
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.65	3.64	.143	.887
	ภาพรวม	3.57	3.61	-.491	.624

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตาม  
คุณลักษณะด้านอายุ (n = 341)

การให้บริการของ เทศบาลตำบลสามผง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.819	4	.705	1.059	.377
	ภายในกลุ่ม	223.501	336	.665		
	รวม	226.320	340			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.784	4	.446	.781	.538
	ภายในกลุ่ม	191.772	336	.571		
	รวม	193.556	340			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.513	4	.378	.630	.642
	ภายในกลุ่ม	201.793	336	.601		
	รวม	203.306	340			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.603	4	.401	.756	.554
	ภายในกลุ่ม	178.021	336	.530		
	รวม	179.624	340			

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ  
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม  
จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ  
ให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม  
และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน แตกต่างกับ ป.ตรี

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตาม  
คุณลักษณะด้านระดับการศึกษา (n = 341)

การให้บริการ ของเทศบาลตำบล สามผง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	48.916	4	12.229	23.161	.000***
	ภายในกลุ่ม	177.404	336	.528		
	รวม	226.320	340			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	47.322	4	11.830	27.183	.000***
	ภายในกลุ่ม	146.234	336	.435		
	รวม	193.556	340			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	47.130	4	11.782	25.349	.000***
	ภายในกลุ่ม	156.176	336	.465		
	รวม	203.306	340			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	47.673	4	11.918	30.349	.000***
	ภายในกลุ่ม	131.951	336	.393		
	รวม	179.624	340			

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ  
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม  
จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ  
การให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม  
และรายด้านทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 จึงทำการ  
ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's test) รายละเอียด  
แสดงดังตาราง 9 – 12

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$(\bar{X})$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ป.ตรี	แตกต่างกับ ป.ตรี
		3.85	3.82	3.78	3.02	2.78
ประถมศึกษา	3.85		.03	.08	.84*	1.07*
มัธยมศึกษา	3.82			.05	.81*	1.04*
อนุปริญญา	3.78				.76*	.99*
ป.ตรี	3.02					.23
สูงกว่า ป.ตรี	2.78					

จากตาราง 9 พบว่า ประชาชนกลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้ 1) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และแตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี 2) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และแตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี 3) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และแตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับ การศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ป.ตรี	แตกต่างกับ ป.ตรี
		3.80	3.72	3.74	2.93	2.77
ประถมศึกษา	3.80		.08	.06	.87*	1.03*
มัธยมศึกษา	3.72			.02	.79*	.95*
อนุปริญญา	3.74				.81*	.97*
ป.ตรี	2.93					.16
สูงกว่า ป.ตรี	2.77					

จากตาราง 10 พบว่า ประชาชนกลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ มีความคิดเห็นต่อ  
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 6 คู่  
ดังนี้ 1) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ  
ให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี  
และแตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี 2) ประชาชนที่มี  
การศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล  
สามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และแตกต่างกับ  
ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี 3) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับ  
อนุปริญญา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่าง  
กับประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และแตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาใน  
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$(\bar{X})$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ป.ตรี	แตกต่างกับ ป.ตรี
		3.87	3.86	3.78	3.05	2.76
ประถมศึกษา	3.87		.01	.09	.82*	1.10*
มัธยมศึกษา	3.86			.09	.81*	.110*
อนุปริญญา	3.78				.73*	1.01*
ป.ตรี	3.05					.29
สูงกว่า ป.ตรี	2.76					

จากตาราง 11 พบว่า ประชาชนกลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้ 1) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และแตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี 2) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และแตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี 3) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และแตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี



ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามคุณลักษณะด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$(\bar{X})$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ป.ตรี	แตกต่างกับป.ตรี
		3.90	3.88	3.82	3.08	2.82
ประถมศึกษา	3.90		.01	.08	.82*	1.08*
มัธยมศึกษา	3.88			.07	.81*	1.07*
อนุปริญญา	3.82				.74*	1.00*
ป.ตรี	3.08					.26
สูงกว่า ป.ตรี	2.82					

จากตาราง 12 พบว่า ประชาชนกลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

- 1) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และแตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี
- 2) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และแตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี
- 3) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และแตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ (n = 341)

การให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	41.857	5	8.371	15.203	.000***
	ภายในกลุ่ม	184.462	335	.551		
	รวม	226.320	340			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	34.862	5	6.972	14.719	.000***
	ภายในกลุ่ม	158.694	335	.474		
	รวม	193.556	340			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	41.489	5	8.298	17.178	.000***
	ภายในกลุ่ม	161.817	335	.483		
	รวม	203.306	340			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	38.939	5	7.788	18.544	.000***
	ภายในกลุ่ม	140.685	335	.420		
	รวม	179.624	340			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) รายละเอียดแสดงดังตาราง 14 – 17

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	$(\bar{X})$	ค้าขาย	รับจ้าง	รับราชการ	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	อาชีพอื่น
		3.75	3.78	3.14	3.03	3.85	3.80
ค้าขาย	3.75		.02	.61*	.73*	.10	.05
รับจ้าง	3.78			.64*	.75*	.07	.03
รับราชการ	3.14				.11	.72*	.67*
ธุรกิจส่วนตัว	3.03					.82*	.77*
เกษตรกร	3.85						.05
อาชีพอื่น	3.80						

จากตาราง 14 พบว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพต่างๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้ 1) ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และแตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว 2) ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และแตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว 3) ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และแตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว 4) ประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	$(\bar{X})$	ค้าขาย	รับจ้าง	รับราชการ	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	อาชีพอื่น
		3.70	3.68	3.04	2.93	3.79	3.78
ค้าขาย	3.70		.02	.66*	.77*	.09	.07
รับจ้าง	3.68			.64*	.74*	.11	.10
รับราชการ	3.04				.10	.75*	.74*
ธุรกิจส่วนตัว	2.93					.85*	.84*
เกษตรกร	3.79						.01
อาชีพอื่น	3.78						

จากตาราง 15 พบว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพต่างๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้ 1) ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว 2) ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และแตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว 3) ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และแตกต่างกับประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว 4) ประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และแตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	$(\bar{X})$	ค้าขาย	รับจ้าง	รับราชการ	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	อาชีพอื่น
		3.68	3.80	3.16	3.11	3.89	3.81
ค้าขาย	3.68		.12	.52*	.57*	.22	.13
รับจ้าง	3.80			.63*	.69*	.10	.01
รับราชการ	3.16				.06	.73*	.64*
ธุรกิจส่วนตัว	3.11					.79*	.70*
เกษตรกร	3.89						.09
อาชีพอื่น	3.81						

จากตาราง 16 พบว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพต่างๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้ 1) ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และแตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว 2) ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และแตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว 3) ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และแตกต่างกับประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว 4) ประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	$(\bar{X})$	ค้าขาย	รับจ้าง	รับราชการ	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	อาชีพอื่น
		3.88	3.86	3.21	3.04	3.87	3.83
ค้าขาย	3.88		.02	.68*	.84*	.01	.05
รับจ้าง	3.86			.65*	.82*	.01	.03
รับราชการ	3.21				.16	.67*	.62*
ธุรกิจส่วนตัว	3.04					.83*	.79*
เกษตรกร	3.87						.04
อาชีพอื่น	3.83						

จากตาราง 17 พบว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพต่างๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้ 1) ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และแตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว 2) ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และแตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว 3) ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และแตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว 4) ประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะด้านสถานภาพสมรส (n = 341)

การให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.952	2	.476	.714	.490
	ภายในกลุ่ม	225.368	338	.667		
	รวม	226.320	340			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.828	2	.914	1.611	.201
	ภายในกลุ่ม	191.728	338	.567		
	รวม	193.556	340			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.044	2	.522	.872	.419
	ภายในกลุ่ม	202.262	338	.598		
	รวม	203.306	340			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.130	2	.565	1.070	.344
	ภายในกลุ่ม	178.494	338	.528		
	รวม	179.624	340			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะด้านสถานภาพสมรส พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะด้านระยะเวลาที่อยู่อาศัยในตำบลสามผง (n = 341)

การให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.005	3	.668	1.004	.391
	ภายในกลุ่ม	224.315	337	.666		
	รวม	226.320	340			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.749	3	.250	.437	.727
	ภายในกลุ่ม	192.807	337	.572		
	รวม	193.556	340			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.526	3	.175	.291	.832
	ภายในกลุ่ม	202.780	337	.602		
	รวม	203.306	340			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.940	3	.313	.591	.621
	ภายในกลุ่ม	178.684	337	.530		
	รวม	179.624	340			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะด้านระยะเวลาที่อยู่อาศัยในตำบลสามผง พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะด้านประสบการณ์ในการมาใช้บริการเทศบาลตำบลสามผงในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา (n = 341)

การให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.938	2	.469	.704	.495
	ภายในกลุ่ม	225.381	338	.667		
	รวม	226.320	340			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.328	2	.664	1.167	.313
	ภายในกลุ่ม	192.228	338	.569		
	รวม	193.556	340			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.208	2	.604	1.010	.365
	ภายในกลุ่ม	202.098	338	.598		
	รวม	203.306	340			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.128	2	.564	1.068	.345
	ภายในกลุ่ม	178.496	338	.528		
	รวม	179.624	340			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะด้านประสบการณ์ในการมาใช้บริการเทศบาลตำบลสามผงในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับแนวทางในการ  
พัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม**  
การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับแนวทางในการ  
พัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม  
รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด  
(n = 341)

ผู้ตอบ / ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวนคน	ร้อยละ
- ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	186	54.55
- ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	155	45.45
รวม	341	100.00

จากตาราง 21 พบว่า ในจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 341 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จากแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 ส่วนที่เหลือจำนวน 155 คน เป็นผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 45.45

การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จากแบบสอบถามปลายเปิด สามารถสรุปเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

1. เทศบาลตำบลสามผง ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ให้มีความชัดเจน เพื่อประชาชนที่มาขอรับบริการจะได้เข้าใจง่าย
2. สถานที่ที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย แต่ที่นั่งรอรับบริการคับแคบ มีที่นั่งไม่เพียงพอ ควรต่อเติมอาคารสถานที่ให้เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ
3. มีห้องน้ำให้บริการน้อย ไม่เพียงพอ ไม่สะอาดพอ มีกลิ่นเหม็นควรจัดให้มีเพียงพอและให้สะอาดมากกว่านี้

4. เทศบาลตำบลสามผง ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ตัวอย่าง การกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่ชัดเจน
5. บางช่องบริการยังล่าช้าหรือมาทำงานสาย ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้เอาใจ ใส่ในการให้บริการ และเพิ่มระบบเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นที่ทันสมัยเพื่อความเร็วในการ ให้บริการ
6. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและตอบคำถามไม่ชัดเจน ไม่ให้ความสนใจที่จะตอบ คำถาม บางครั้งไม่สอบถามให้ชัดเจนจึงได้รับเอกสารไปโดยไม่ถูกต้อง ควรกำชับเจ้าหน้าที่ ให้มีความใส่ใจในการสอบถามมากกว่านี้
7. บางคนที่รู้จักมักคุ้นกัน มักจะให้บริการเสร็จเร็วกว่าคนอื่น ควรให้บริการ ตามคิว
8. มีประกาศขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ แต่ไม่ครบถ้วน บางอย่าง ชำรุด อ่านไม่ได้ ตรวจสอบไม่ได้ ควรปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์กว่านี้

## แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง

### อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล สามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม รายงานและรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ มาตรฐาน มาปรับปรุงเป็นแบบสอบถามเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาล ตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง  
อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		$\bar{X}$	ผลการเปรียบเทียบ กับค่าเฉลี่ยรวม	สรุปผล
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.52	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
2	ด้านอาคารสถานที่	3.62	แตกต่างกัน	-
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.65	แตกต่างกัน	-
ภาพรวม		3.59		

ซึ่งผลการหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง  
อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จากการระดมความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญจำนวน  
10 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น รายละเอียดแสดงดังตาราง 23

ตาราง 23 แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง  
อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ความถี่ (n = 10)
1	ควรพัฒนาและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถตอบปัญหาข้อ สงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	10
2	ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	10
3	ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน	10
4	ควรมีการสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	10
5	ควรมีการสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับประชาชน ที่มาใช้บริการ	10

ตาราง 23 (ต่อ)

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ความถี่ (n = 10)
6	ควรมีการสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม	10
7	ควรมีการกำกับให้เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลา	10
8	ควรพัฒนาและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดี	10
9	ควรมีการสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	10
10	ควรมีการสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่มีการพูดจาสุภาพกับประชาชนผู้มาใช้บริการ	10
11	ควรมีการสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ	10
12	ควรมีการกำกับเจ้าหน้าที่ให้มีการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว	10

จากตาราง 23 ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกข้อ นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญยังได้ให้แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพิ่มเติม รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง  
อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		ความถี่ (n = 10)
1	ควรต่อเติมอาคารสถานที่ให้เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ	9
2	ควรจัดสร้างห้องน้ำให้มีเพียงพอและให้สะอาดมากกว่านี้	8
3	ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้เอาใจใส่ในการให้บริการ และเพิ่มระบบเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นที่ทันสมัยเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ	7
4	บางคนที่รู้จักมักคุ้นกัน มักจะให้บริการเสร็จเร็วกว่าคนอื่น ควรให้บริการตามคิว	6
5	ประกาศขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ แต่ไม่ครบถ้วน บางอย่างชำรุด อ่านไม่ได้ ตรวจสอบไม่ได้ ควรปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์กว่านี้	5

จากตาราง 24 ผู้เชี่ยวชาญยังได้ให้แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพิ่มเติม ดังนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 ราย มีความเห็นว่า ควรต่อเติมอาคารสถานที่ให้เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ
2. ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 8 ราย มีความเห็นว่า ควรจัดสร้างห้องน้ำให้มีเพียงพอและให้สะอาดมากกว่านี้
3. ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 ราย มีความเห็นว่า ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้เอาใจใส่ในการให้บริการ และเพิ่มระบบเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นที่ทันสมัยเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ
4. ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 ราย มีความเห็นว่า บางคนที่รู้จักมักคุ้นกัน มักจะให้บริการเสร็จเร็วกว่าคนอื่น ควรให้บริการตามคิว
5. ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ราย มีความเห็นว่า มีประกาศขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ แต่ไม่ครบถ้วน บางอย่างชำรุด อ่านไม่ได้ ตรวจสอบไม่ได้ ควรปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์กว่านี้