

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดมุกดาหาร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาเสนอข้อมูลด้วยตาราง ประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปลความหมายมี ดังนี้

n	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าเฉลี่ยของคะแนนเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean of Squares)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
กกแดง อำเภอเนินกุ่มคำศรี้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอเนินกุ่มคำศรี้อย จังหวัดมุกดาหาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอเนินกุ่มคำศรี้อย จังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	125	41.53
1.2 หญิง	176	58.47
รวม	301	100
2. อายุ		
2.1 ไม่เกิน 30 ปี	94	31.23
2.2 31 - 40 ปี	64	21.26
2.3 41 - 50 ปี	88	29.24
2.4 51 ปี ขึ้นไป	55	18.27
รวม	301	100
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	79	26.25
3.2 มัธยมศึกษา/ปวช.	110	36.54
3.4 อนุปริญญา	61	20.27
3.5 ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	51	16.94
รวม	301	100

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
4.1 เกษตรกร	100	33.22
4.2 ข้าราชการ	48	15.95
4.3 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	71	23.59
4.4 รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	82	27.24
รวม	301	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 301 คนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 58.47 มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.23 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.54 และมีอาชีพเกษตรกร จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.22

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.98	0.67	มาก
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.90	0.67	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.86	0.71	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.56	0.95	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.35	1.01	ปานกลาง
รวม	3.73	0.66	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$)

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.90$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.86$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.56$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.35$)

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยรวม จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

2.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการและติดต่อประสานงาน	3.87	1.00	มาก
2. มีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอยต้อนรับด้วยความเป็นกันเอง	4.13	0.72	มาก
3. ความสะดวกในการมารับบริการ	4.06	0.81	มาก
4. มีป้ายชื่อบอกงานบริการทุกแผนกงานที่ชัดเจน	4.14	0.92	มาก
5. มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.83	1.09	มาก
6. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างด้านฐานะ เพศ และวัย	3.83	1.02	มาก
รวม	3.98	0.67	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$)

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีป้ายชื่อบอกงานบริการทุกแผนกงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอยต้อนรับด้วยความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.13$) ความสะดวกในการมารับ

บริการ ($\bar{X}=4.06$) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการและติดต่อประสานงาน ($\bar{X}=3.87$) มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.83$) และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างด้านฐานะ เพศ และวัย ($\bar{X}=3.83$)

2.2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มารับบริการ	3.85	0.96	มาก
2. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตรงตามเวลา ทำให้ไม่เสียเวลารอนาน	3.76	0.95	มาก
3. มีการดำเนินงานหลังได้รับคำขอใช้บริการได้รวดเร็ว	3.72	1.02	มาก
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.82	0.98	มาก
5. มีการชี้แจงเรื่องข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ทำให้ไม่เสียเวลา	4.12	0.76	มาก
6. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ใช้เวลาในการบริการได้อย่างเร็ว	4.12	0.78	มาก
รวม	3.90	0.67	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$)

เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการชี้แจงเรื่องข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ทำให้ไม่เสียเวลา ($\bar{X}=4.12$) และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ใช้เวลาในการบริการได้อย่างเร็ว ($\bar{X}=4.12$) รองลงมา คือ ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X}=3.85$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.82$) การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตรงตามเวลา ทำให้ไม่เสียเวลารอนาน ($\bar{X}=3.76$) และมีการดำเนินงานหลังได้รับคำขอใช้บริการได้รวดเร็ว ($\bar{X}=3.72$)

2.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอโยธย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม	4.14	0.82	มาก
2. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	4.03	0.94	มาก
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเพียงพอต่อการขอใช้บริการของประชาชนในพื้นที่	4.05	0.93	มาก
4. อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความทันสมัยสะดวกและเหมาะสม	3.67	1.16	มาก
5. มีการจัดที่นั่งรอรับบริการไว้อย่างพอเพียง และเป็นสัดส่วนอย่างเห็นได้ชัดเจน	3.75	1.15	มาก
6. มีน้ำดื่มไว้บริการสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการ	3.50	1.27	มาก
รวม	3.86	0.71	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอโยธย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$)

เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเพียงพอต่อการขอใช้บริการของประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.05$) ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.03$) มีการจัดที่นั่งรอรับบริการไว้อย่างพอเพียง และเป็นสัดส่วนอย่างเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.75$) อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความทันสมัยสะดวกและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.67$) และมีน้ำดื่มไว้บริการสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ($\bar{X} = 3.50$)

2.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไว้รองรับบริการฟรี	3.39	1.34	ปานกลาง
2. มีศูนย์บริการของงานอาสาป้องกันฝ่ายพลเรือน	3.65	1.22	มาก
3. มีหนังสือพิมพ์รายวันแจกตามหมู่บ้านในเขตพื้นที่	3.53	1.27	มาก
4. มีศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับการเกษตรตำบล	3.94	1.00	มาก
5. มีศูนย์ประสานงานข่าวสารอาสาสมัครมูลฐานประจำหมู่บ้าน	3.50	1.18	มาก
6. มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงพักกลางวัน	3.37	1.36	ปานกลาง
รวม	3.56	0.95	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$)

เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับการเกษตรตำบล ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมา คือ มีศูนย์บริการของงานอาสาป้องกันฝ่ายพลเรือน ($\bar{X} = 3.65$) มีหนังสือพิมพ์รายวันแจกตามหมู่บ้านในเขตพื้นที่ ($\bar{X} = 3.53$) มีศูนย์ประสานงานข่าวสารอาสาสมัครมูลฐานประจำหมู่บ้าน ($\bar{X} = 3.50$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไว้รองรับบริการฟรี ($\bar{X} = 3.39$) และมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงพักกลางวัน ($\bar{X} = 3.37$)

2.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีแบบฟอร์มตัวอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.46	1.25	ปานกลาง
2. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้คอยบริการด้านอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง	3.29	1.28	ปานกลาง
3. มีการจัดบริเวณ สถานที่ให้บริการที่ทันสมัยและสะดวก	3.11	1.29	ปานกลาง
4. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีในสำนักงานที่ ทันสมัยในการให้บริการ	3.42	1.11	ปานกลาง
5. มีผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนติดตั้งไว้อย่างชัดเจน	3.34	1.14	ปานกลาง
6. มีสถานีวิทยุในการกระจายข่าวสารได้อย่างทั่วถึงทุกพื้นที่	3.48	1.16	ปานกลาง
รวม	3.35	1.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$)

เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีสถานีวิทยุในการกระจายข่าวสารได้อย่างทั่วถึงทุกพื้นที่ ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมา คือ มีแบบฟอร์มตัวอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.46$) มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีในสำนักงานที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.42$) มีผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนติดตั้งไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.34$) มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้คอยบริการด้านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ($\bar{X} = 3.29$) และมีการจัดบริเวณ สถานที่ให้บริการที่ทันสมัยและสะดวก ($\bar{X} = 3.11$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดย เพศ วิเคราะห์ผลโดยใช้ t-test ในส่วน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ วิเคราะห์ผลโดยใช้ F-test

3.1 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 8 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามเพศ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง	เพศชาย		เพศหญิง		T	Sig.
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.94	0.61	4.00	0.72	-0.70	0.49
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.90	0.65	3.90	0.69	0.10	0.92
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.79	0.76	3.91	0.67	-1.40	0.16
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.46	1.03	3.64	0.89	-1.60	0.11
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.25	1.12	3.42	0.91	-1.46	0.15
รวม	3.67	0.70	3.77	0.63	-1.33	0.18

จากตารางที่ 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามเพศ โดยรวม (Sig= .18) ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างด้านทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Sig=.49) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (Sig=.92) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Sig=.16) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Sig=.11) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Sig=.15)

3.2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง
อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 9 วิเคราะห์เปรียบเทียบ ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
กกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็น
รายด้าน

คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลกกแดง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1. ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	6.26	3.00	2.09	4.76	0.00*
	ภายในกลุ่ม	130.05	297.00	0.44		
	รวม	136.30	300.00			
2. ด้านการให้บริการที่ตรง เวลา	ระหว่างกลุ่ม	4.28	3.00	1.43	3.20	0.02*
	ภายในกลุ่ม	132.38	297.00	0.45		
	รวม	136.67	300.00			
3. ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	3.87	3.00	1.29	2.62	0.05
	ภายในกลุ่ม	146.14	297.00	0.49		
	รวม	150.01	300.00			
4. ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	7.70	3.00	2.57	2.89	0.04*
	ภายในกลุ่ม	263.54	297.00	0.89		
	รวม	271.24	300.00			
5. ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	9.29	3.00	3.10	3.13	0.03*
	ภายในกลุ่ม	294.26	297.00	0.99		
	รวม	303.55	300.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.92	3.00	0.97	2.25	0.08
	ภายในกลุ่ม	128.71	297.00	0.43		
	รวม	131.63	300.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ
นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอายุ โดยรวม (Sig= .08) ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ
อย่างเพียงพอ (Sig=.05)

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ
อย่างเสมอภาค (Sig=.00) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (Sig=.02) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
(Sig=.04) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Sig=.03)

เมื่อพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำ
สร้อย จังหวัดมุกดาหาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการ
เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยรวม ด้วยวิธี LSD ดังปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นคุณภาพการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร
จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

อายุ	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี	-	.007*	.330	.997
31 - 40 ปี		-	.372	.043*
41 - 50 ปี			-	.592
51 ปี ขึ้นไป				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยพบว่า คุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการ
ให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า

ประชาชนที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี มีความเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลกกแดงแตกต่างกับผู้มีอายุ ระหว่าง 31 - 40 ปี

ประชาชนที่มีอายุ ระหว่าง 31 - 40 ปี มีความเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลกกแดงแตกต่างกับผู้มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย
จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

อายุ	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี	-	.039*	.462	.989
31 - 40 ปี	-	-	.567	.171
41 - 50 ปี	-	-	-	.782
51 ปี ขึ้นไป	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยพบว่า คุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหารด้าน
การให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า

ประชาชนที่มีอายุ ระหว่าง 31 - 40 ปี มีความเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลกกแดงแตกต่างกับผู้มีอายุ ระหว่าง 31 - 40 ปี

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย
จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

อายุ	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี	-	.408	.823	.049*
31 - 40 ปี	-	-	.880	.748
41 - 50 ปี	-	-	-	.279
51 ปี ขึ้นไป	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยพบว่า คุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการ
ให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า

ประชาชนที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี มีความเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกกแดงแตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

อายุ	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี	-	.597	.618	.027*
31 - 40 ปี		-	.999	.326
41 - 50 ปี			-	.326
51 ปี ขึ้นไป				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยพบว่า คุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า

ประชาชนที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี มีความเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกกแดงแตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป

3.3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง
อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็น
รายด้าน

ตารางที่ 14 วิเคราะห์เปรียบเทียบ ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
กกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและ
จำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลกกแดง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1. ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.59	3.00	0.20	0.43	0.73
	ภายในกลุ่ม	135.72	297.00	0.46		
	รวม	136.30	300.00			
2. ด้านการให้บริการที่ตรง เวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.49	3.00	0.50	1.09	0.35
	ภายในกลุ่ม	135.17	297.00	0.46		
	รวม	136.67	300.00			
3. ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	4.48	3.00	1.49	3.05	0.03*
	ภายในกลุ่ม	145.53	297.00	0.49		
	รวม	150.01	300.00			
4. ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	9.28	3.00	3.09	3.51	0.02*
	ภายในกลุ่ม	261.96	297.00	0.88		
	รวม	271.24	300.00			
5. ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	10.53	3.00	3.51	3.56	0.01*
	ภายในกลุ่ม	293.02	297.00	0.99		
	รวม	303.55	300.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.51	3.00	1.17	2.71	0.05
	ภายในกลุ่ม	128.12	297.00	0.43		
	รวม	131.63	300.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม (Sig=.05) ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Sig=.73) และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (Sig=.35)

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Sig=.03) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Sig=.02) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Sig=.01)

เมื่อพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยรวม ด้วยวิธี LSD ดังปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษ	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
ประถมศึกษา	-	.817	.035*	.865
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.		-	.166	1.00
อนุปริญญา			-	.336
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า

ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดงแตกต่างกับผู้มีที่ระดับการศึกษาอนุปริญญา

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
ประถมศึกษา	-	.610	.017*	.639
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	-	.187	.998
อนุปริญญา	-	-	-	.429
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า

ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง แตกต่างกับผู้มีที่ระดับการศึกษานอนุปริญญา

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
ประถมศึกษา	-	.669	.016*	.586
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	-	.156	.985
อนุปริญญา	-	-	-	.475
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	-	-	-	-

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า

ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดงแตกต่างกับผู้ที่มีระดับศึกษาอนุปริญญา

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 18 วิเคราะห์เปรียบเทียบ ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	3.12	3.00	1.04	2.32	0.08
	ภายในกลุ่ม	133.18	297.00	0.45		
	รวม	136.30	300.00			
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3.91	3.00	1.30	2.91	0.03*
	ภายในกลุ่ม	132.76	297.00	0.45		
	รวม	136.67	300.00			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	0.24	3.00	0.08	0.16	0.92
	ภายในกลุ่ม	149.76	297.00	0.50		
	รวม	150.01	300.00			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.98	3.00	0.33	0.36	0.78
	ภายในกลุ่ม	270.26	297.00	0.91		
	รวม	271.24	300.00			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	0.32	3.00	0.11	0.10	0.96
	ภายในกลุ่ม	303.23	297.00	1.02		
	รวม	303.55	300.00			

คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลกกแดง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.50	3.00	0.17	0.38	0.77
	ภายในกลุ่ม	131.13	297.00	0.44		
	รวม	131.63	300.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามการศึกษา โดยรวม (Sig= .77) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Sig= .08) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Sig= .92) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Sig= .78) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Sig= .96)

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (Sig=.03)

เมื่อพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยรวม ด้วยวิธี LSD ดังปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

อาชีพ	อาชีพ			
	เกษตรกร	ข้าราชการ	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง/ลูกจ้าง เอกชน
1. เกษตรกร	-	.117	.003*	1.00
2. ข้าราชการ		-	.125	.122
3. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว			-	.108
4. รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกแดงแตกต่างกับผู้มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร	ความถี่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1.1 ควรให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างด้านฐานะ เพศ และวัย	14
1.2 พนักงานให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการไม่เท่าเทียมกัน	11
1.3 ควรมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้อย่างละเอียดและเข้าใจง่าย	10
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	
2.1 เวลาเริ่มทำงานและพักกลางวันยังไม่ชัดเจนทำให้การมาติดต่อล่าช้า	19
2.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	18
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
3.1 พนักงานที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการเวลาที่มีผู้มาติดต่อพร้อมกัน	17
3.2 การให้บริการยังไม่ทั่วถึง และไม่คอยให้ความสนใจแก่ผู้มาใช้บริการ	14
3.3 ควรจัดให้มีสถานที่ไว้ติดต่อสอบถามรายละเอียดและประชาสัมพันธ์	13
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
4.1 พนักงานยังขาดการติดตามงาน ไม่แก้ปัญหาให้เสร็จเป็นรายบุคคลไป	17
4.2 พนักงานไม่ให้คำปรึกษา/ไม่สามารถแนะนำได้ ก็ให้ไปติดต่อที่อื่น	16
4.3 ควรมีพนักงานปฏิบัติงานในช่วงพักกลางวัน อย่างน้อย 1 คน	13

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร	ความถี่
5. ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า	
5.1 พนักงานควรปรับปรุงวิธีการให้บริการใหม่เรื่อยๆ	10
5.2 พนักงานยังให้คำแนะนำไม่ละเอียด และแนะวิธีการแก้ปัญหายังไม่ตรงจุด	12
5.3 พนักงานควรปรับปรุงด้านมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัย	8

จากตารางที่ 20 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง มีดังนี้ ควรให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างด้านฐานะ เพศ และวัย (ความถี่ = 14) รองลงมา คือ พนักงานให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการไม่เท่าเทียมกัน (ความถี่ = 11) และควรมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้อย่างละเอียดและเข้าใจง่าย (ความถี่ = 10)

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง มีดังนี้ เวลาเริ่มทำงานและพักกลางวันยังไม่ชัดเจนทำให้การมาติดต่อล่าช้า (ความถี่ = 19) และเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ (ความถี่ = 18)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง มีดังนี้ พนักงานที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการเวลามีผู้มาติดต่อพร้อมกัน (ความถี่ = 17) รองลงมา คือ การให้บริการยังไม่ทั่วถึง และไม่คอยให้ความสนใจแก่ผู้มาใช้บริการ (ความถี่ = 14) และควรจัดให้มีสถานที่ไว้ติดต่อสอบถามรายละเอียดและประชาสัมพันธ์ (ความถี่ = 13)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง มีดังนี้ พนักงานยังขาดการติดตามงาน ไม่แก้ปัญหาให้เสร็จเป็นรายบุคคลไป (ความถี่ = 17) รองลงมา คือ การให้บริการยังไม่ทั่วถึง และไม่คอยให้ความสนใจแก่ผู้มาใช้บริการ (ความถี่ = 16) และควรมีพนักงานปฏิบัติงานในช่วงพักกลางวัน อย่างน้อย 1 คน (ความถี่ = 13)

ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง มีดังนี้ พนักงานยังให้คำแนะนำไม่ละเอียด และแนะวิธีการแก้ปัญหายังไม่ตรงจุด (ความถี่ = 12) รองลงมา คือ พนักงานควรปรับปรุงวิธีการให้บริการใหม่เรื่อยๆ (ความถี่ = 10) และพนักงานควรปรับปรุงด้านมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัย (ความถี่ = 8)