

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t
Sig.	แทน	ค่าที่บ่งบอกว่าผลการทดสอบมีนัยสำคัญที่ระดับใด
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 4.2 ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

### การวิจัยระยะที่ 1

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของทั่วไปของประชาชนเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

### การวิจัยระยะที่ 2

การวิเคราะห์ที่ใช้ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปเบื้องต้นแล้ว จะดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เชื่อมโยงข้อมูลให้มีลักษณะเป็นแนวคิดสรุปเชิงนามธรรม เพื่อใช้อธิบายปรากฏการณ์ที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยนำเสนอในลักษณะของการพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analytical)

## 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

### การวิจัยระยะที่ 1

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของทั่วไปของประชาชนเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ดังนี้

## ตารางที่ 4.1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	125	42.40
	หญิง	170	57.60
	รวม	295	100.00
อายุ	อายุ 18 – 25 ปี	15	5.10
	อายุ 26 – 33 ปี	29	9.80
	อายุ 34 – 41 ปี	93	31.50
	อายุ 42 – 49 ปี	67	22.70
	อายุ 50 ปีขึ้นไป	91	30.80
	รวม	295	100.00
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	118	40.00
	มัธยมศึกษาตอนต้น	60	20.30
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	45	15.30
	อนุปริญญา/ปวส.	45	15.30
	ปริญญาตรีขึ้นไป	27	9.20
	รวม	295	100
อาชีพ	เกษตรกร	103	34.90
	รับจ้าง	74	25.10
	ค้าขาย	82	27.80
	รับราชการ	36	12.20
	รวม	295	100.00

(ต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
หมู่บ้านที่อาศัยอยู่		
หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม	18	6.10
หมู่ที่ 2 บ้านวังเกาะเหล็ก	12	4.10
หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก	17	5.80
หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ	26	8.80
หมู่ที่ 5 บ้านวังยุง	19	6.40
หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง	22	7.50
หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง	15	5.10
หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์	25	8.50
หมู่ที่ 9 บ้านท่าสีดา	21	7.10
หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง	21	7.10
หมู่ที่ 11 บ้านหนองทุ่ม	13	4.40
หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน	22	7.50
หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง	17	5.80
หมู่ที่ 14 บ้านน้อยคอนกระต่าย	16	5.40
หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง	14	4.70
หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง	17	5.80
รวม	295	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 57.60 และเพศชาย จำนวน 125 คิดเป็นร้อยละ 42.40 เมื่อจำแนกตามอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 – 41 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 อายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 อายุระหว่าง 42 – 49 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 และระหว่างอายุ 26 – 33 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 9.20 เมื่อจำแนกตามอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 อาชีพค้าขาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 อาชีพรับจ้าง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 และรับราชการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

#### ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
1	ด้านความพร้อมในการให้บริการ	3.78	0.19	มาก
2	ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.16	0.30	มาก
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.00	0.25	มาก
	โดยรวม	3.98	0.18	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$  ; S.D. = 0.18) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.16$  ; S.D. = 0.30) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.00$  ; S.D. = 0.25) และด้านความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.78$  ; S.D. = 0.19) ตามลำดับ

### ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ

ข้อ	ด้านความพร้อมในการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
1	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน	4.10	0.60	มาก
2	มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมให้บริการ	4.15	0.36	มาก
3	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการบริการ	3.04	0.26	ปาน
4	มีการจัดสถานที่ในการให้บริการ	3.91	0.52	กลาง
5	มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ	3.69	0.48	มาก
	โดยรวม	3.78	0.19	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการเป็นรายข้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$  ; S.D. = 0.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ ดังนี้ ข้อ 2 มีการจัดเตรียม อุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 4.15$  ; S.D. = 0.36) ข้อ 1 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับ ให้บริการประชาชน ( $\bar{X} = 4.10$  ; S.D. = 0.60) ข้อ 4 มีการจัดสถานที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.91$  ; S.D. = 0.52) ข้อ 5 มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ พร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 3.69$  ; S.D. = 0.48) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อคือ ข้อ 3 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการบริการ ( $\bar{X} = 3.04$  ; S.D. = 0.26) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ข้อ	ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
1	เจ้าหน้าที่มีความสนใจในการให้บริการ	4.15	0.36	มาก
2	ขั้นตอนการให้บริการไม่เกิดปัญหายุ่งยาก	3.97	0.49	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคกัน	4.30	0.45	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับในการให้บริการ	4.21	0.41	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	4.22	0.41	มากที่สุด
6	สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัยได้	4.28	0.45	มากที่สุด
7	แจ้งปัญหาเรื่องทุกข์หรือร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	3.86	0.55	มาก
8	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ประชาชนรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.33	0.47	มากที่สุด
	โดยรวม	4.16	0.30	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$  ; S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คือข้อ 8 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ประชาชนรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.33$  ; S.D. = 0.47) ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคกัน ( $\bar{X} = 4.30$  ; S.D. = 0.45) ข้อ 6 สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัยได้ ( $\bar{X} = 4.28$  ; S.D. = 0.45) ข้อ 5 เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.22$  ; S.D. = 0.41) และข้อ 4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$  ; S.D. = 0.41) อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อคือ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีความสนใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.15$  ; S.D. = 0.36) ข้อ 2 ขั้นตอนการให้บริการไม่เกิดปัญหายุ่งยาก ( $\bar{X} = 3.97$  ; S.D. = 0.49) และข้อ 7 แจ้งปัญหาเรื่องทุกข์หรือร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.86$  ; S.D. = 0.55) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล  
ตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ข้อ	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
1	การให้บริการมีความโปร่งใส	4.38	0.48	มากที่สุด
2	การบริการมีความถูกต้องเรียบร้อย	3.19	0.39	ปานกลาง
3	การให้บริการมีความรวดเร็ว	4.11	0.31	มาก
4	ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.93	0.43	มาก
5	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.02	0.42	มาก
6	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.18	0.39	มากที่สุด
7	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะให้บริการ	4.25	0.43	มากที่สุด
8	เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	4.30	0.46	มากที่สุด
9	เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังคำตำหนิตชม	3.13	0.34	ปานกลาง
10	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการใช้ บริการ	4.49	0.50	มากที่สุด
	โดยรวม	4.00	0.25	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$  ; S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ คือข้อ 10 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.49$  ; S.D. = 0.50) ข้อ 1 การให้บริการมีความโปร่งใส ( $\bar{X} = 4.38$  ; S.D. = 0.48) ข้อ 8 เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.30$  ; S.D. = 0.46) ข้อ 7 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะให้บริการ ( $\bar{X} = 4.25$  ; S.D. = 0.43) และข้อ 6 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.18$  ; S.D. = 0.39) อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือข้อ 3 การให้บริการมีความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.11$  ; S.D. = 0.31) ข้อ 5 ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.02$  ; S.D. = 0.42) ข้อ 4 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.93$  ; S.D. = 0.43) อยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ คือข้อ 2 การบริการมีความถูกต้องเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.19$  ; S.D. = 0.39) และข้อ 9 เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังคำตำหนิตชม ( $\bar{X} = 3.13$  ; S.D. = 0.34) ตามลำดับ



**ตอนที่ 3** วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

#### ตารางที่ 4.6

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	T	Sig
ชาย	125	3.98	.155	-.098	.922
หญิง	170	3.98	.196		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

#### ตารางที่ 4.7

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความพร้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.570	4	.142	4.096	.003*
	ภายในกลุ่ม	10.085	290	.035		
	รวม	10.654	294			
ด้านนำเชื้อถือในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.269	4	1.317	16.875	.000*
	ภายในกลุ่ม	22.636	290	.078		
	รวม	27.905	294			
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.347	4	.337	5.357	.000*
	ภายในกลุ่ม	18.230	290	.063		
	รวม	19.577	294			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.862	4	.216	7.205	.000*
	ภายในกลุ่ม	8.6768	290	.030		
	รวม	9.538	294			

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.7 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างจึงได้ทำการทดสอบรายคู่ ดังนี้

#### ตารางที่ 4.8

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

จำแนกตามอายุ	$\bar{X}$	18 – 25 ปี	26-33 ปี	34-41 ปี	42-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
อายุ 18 – 25 ปี	3.94	-	.160*	.148*	.158*	.203*
อายุ 26-33 ปี	3.78		-	-.011	-.001	.043
อายุ 34-41 ปี	3.79			-	.009	.055*
อายุ 42-49 ปี	3.78				-	.045
50 ปีขึ้นไป	3.74					-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านความพร้อมการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนทุกช่วงอายุ และประชาชนที่มีอายุ 34 - 41 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

#### ตารางที่ 4.9

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

จำแนกตามอายุ	$\bar{X}$	18 – 25 ปี	26-33 ปี	34-41 ปี	42-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
อายุ 18 – 25 ปี	4.08	-	-.050	.016	.005	-.284*
อายุ 26-33 ปี	4.13		-	.066	.055	-.234*
อายุ 34-41 ปี	4.06			-	-.011	-.300*
อายุ 42-49 ปี	4.07				-	-.289*
50 ปีขึ้นไป	4.36					-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนทุกช่วงอายุ นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

#### ตารางที่ 4.10

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

จำแนกตามอายุ	$\bar{X}$	18 – 25 ปี	26-33 ปี	34-41 ปี	42-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
อายุ 18 – 25 ปี	4.01	-	.178*	.018	.026	-.063
อายุ 26-33 ปี	3.83		-	-.160*	-.152*	-.242*
อายุ 34-41 ปี	3.99			-	.008	-.082*
อายุ 42-49 ปี	3.98				-	-.090*
50 ปีขึ้นไป	4.07					-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอายุเป็น รายคู่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอายุ 26-33 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนทุกช่วงอายุ และประชาชนที่มีอายุ 34-41 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป และประชาชนที่มีอายุ 42-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป นอกนั้นไม่พบความแตกต่างกันเป็นรายคู่

#### ตารางที่ 4.11

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความพร้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.731	4	.183	5.338	.000*
	ภายในกลุ่ม	9.924	290	.034		
	รวม	10.654	294			
ด้านนำเชื่อถือในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.218	4	.055	.571	.684
	ภายในกลุ่ม	27.687	290	0.95		
	รวม	27.905	294			
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.634	4	.659	11.272	.000*
	ภายในกลุ่ม	16.942	290	.058		
	รวม	19.577	294			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.567	4	.142	4.583	.001*
	ภายในกลุ่ม	8.971	290	.031		
	รวม	9.538	294			

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านความพร้อมในการให้บริการและด้านการตอบสนองผู้รับบริการ เมื่อพบความแตกต่างจึงได้ทำการทดสอบรายคู่ ดังนี้

#### ตารางที่ 4.12

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

จำแนกตามระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถม	ม.ต้น	ม.ปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ประถมศึกษา	3.82	-	-.008	.110*	.079*	.103*
มัธยมต้น	3.83		-	.118*	.087*	.111*
มัธยมปลาย/ปวช.	3.71			-	-.031	-.007
อนุปริญญา/ปวส.	3.74				-	.023
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.71					-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านความพร้อมในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประชาชนที่มีการศึกษาระดับ

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป นอกนั้นไม่พบความแตกต่างกันเป็นรายคู่

#### ตารางที่ 4.13

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

จำแนกตามระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถม	ม.ต้น	ม.ปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ประถมศึกษา	4.00	-	-.035	.028	.159*	-.225*
มัธยมต้น	4.04		-	.064	.195*	-.189*
มัธยมปลาย/ปวช.	3.97			-	.131*	-.254*
อนุปริญญา/ปวส.	3.84				-	-.385*
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.22					-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาขึ้นไป ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับ

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป นอกนั้นไม่พบความแตกต่างกันเป็นรายคู่

#### ตารางที่ 4.14

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความพร้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.627	3	.542	17.476	.000*
	ภายในกลุ่ม	9.028	291	.031		
	รวม	10.645	294			
ด้านนำเชื่อถือในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.396	3	.799	9.110	.000*
	ภายในกลุ่ม	25.509	291	.088		
	รวม	27.905	294			
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.725	3	.242	3.729	.012*
	ภายในกลุ่ม	18.852	291	.065		
	รวม	19.577	294			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.257	3	.086	2.683	.047*
	ภายในกลุ่ม	9.282	291	0.32		
	รวม	9.538	294			

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกด้าน เมื่อพบความแตกต่างจึงได้ทำการทดสอบรายคู่ ดังนี้

#### ตารางที่ 4.15

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการจำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

จำแนกตามอาชีพ	$\bar{X}$	เกษตรกร	รับจ้าง	ค้าขาย	รับราชการ
เกษตรกร	3.73	-	-.030	-.170*	.015
รับจ้าง	3.76		-	-.140*	.045
ค้าขาย	3.90			-	.185*
รับราชการ	3.71				-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านความพร้อมในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างมีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย และประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ นอกนั้นไม่พบความแตกต่างกันเป็นรายคู่



#### ตารางที่ 4.16

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

จำแนกตามอาชีพ	$\bar{X}$	เกษตรกร	รับจ้าง	ค้าขาย	รับราชการ
เกษตรกร	4.06	-	-.207*	-.108*	-.220*
รับจ้าง	4.26		-	.099*	-.012
ค้าขาย	4.16			-	-.112
รับราชการ	4.28				-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่รับราชการ และประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างมีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

#### ตารางที่ 4.17

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

จำแนกตามอาชีพ	$\bar{X}$	เกษตรกร	รับจ้าง	ค้าขาย	รับราชการ
เกษตรกร	4.04	-	.092*	.092*	-.022
รับจ้าง	3.95		-	-.000	-.115*
ค้าขาย	3.95			-	-.114*
รับราชการ	4.07				-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ และประชาชนที่มีอาชีพค้าขายมีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

#### ตารางที่ 4.18

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามหมู่บ้าน

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความพร้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.593	15	.240	9.463	.000*
	ภายในกลุ่ม	7.062	279	.025		
	รวม	10.654	294			
ด้านนำเชื่อถือในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.966	15	.398	5.058	.000*
	ภายในกลุ่ม	21.939	279	.079		
	รวม	27.905	294			
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.523	15	.435	9.295	.000*
	ภายในกลุ่ม	13.053	279	.047		
	รวม	19.577	294			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.707	15	.114	4.053	.000*
	ภายในกลุ่ม	7.832	279	.028		
	รวม	9.538	294			

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวม พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่บ้านต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกด้าน เมื่อพบความแตกต่างจึงได้ทำการทดสอบรายคู่ ดังนี้

#### ตารางที่ 4.19

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่

จำแนกตามอาชีพ	$\bar{X}$	หมู่ 1	หมู่ 2	หมู่ 3	หมู่ 4	หมู่ 5	หมู่ 6	หมู่ 7	หมู่ 8	หมู่ 9	หมู่ 10	หมู่ 11	หมู่ 12	หมู่ 13	หมู่ 14	หมู่ 14	หมู่ 14	
หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม	3.63	-	-.216*	.009	-.082	-.030*	-.012	-.220*	-.134*	-.100	-.214*	-.366*	-.284*	-.107*	-.054	-.295*	-.178*	
หมู่ที่ 2 บ้านวังเกาะเหล็ก	3.85		-	.226*	.134*	-.086	.204*	-.003	.082	.116*	.002	-.150*	-.068	.108	.162*	-.078	.038	
หมู่ที่ 3 บ้านฝายเดก	3.62			-	-.091	-.313*	-.021	-.229*	-.144*	-.109*	-.224*	-.376*	-.294*	-.117*	-.064	-.305*	-.188*	
หมู่ที่ 4 บ้านภูด้อย	3.71				-	-.221*	.069	-.137*	-.052	-.017	-.132*	-.284*	-.202*	-.025	.027	-.213*	-.096	
หมู่ที่ 5 บ้านวังสูง	3.93					-	.219*	.083	.168*	.203*	.089	-.063	.018	.195*	.249*	.008	.125*	
หมู่ที่ 6 บ้านโนนแดง	3.64						-	-.207*	-.122*	-.087	-.202*	-.354*	-.272*	-.095	-.042	-.283*	-.166*	
หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง	3.85							-	.085	.120*	.005	-.146*	-.064	.112*	.165*	-.075	.041	
หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์	3.76								-	.034	-.079	-.232*	-.150*	.026	.080	-.160*	-.043	
หมู่ที่ 9 บ้านท่าสีดา	3.73									-	-.114*	-.266*	-.184*	-.007	.045	-.195*	-.078	
หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง	3.84										-	-.152*	-.070	-.106*	.160	-.081	.035	
หมู่ที่ 11 บ้านหนองทุ่ม	4.00											-	.081	.258*	.312*	.071	.188*	
หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน	3.91												-	.177*	.230*	-.010	.106*	
หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง	3.74													-	.053	-.187*	-.070	
หมู่ที่ 14 บ้านดอน															-	-.241*	-.124*	
กระด้าง	3.68																-	.116*
หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง	3.92																	-
หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง	3.81																	-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายคู่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านความพร้อมในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

โดยประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนที่ อาศัยอยู่หมู่ที่ 2 บ้านวังเกาะเหล็ก หมู่ที่ 5 บ้านวังสูง หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์ หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 11 บ้านหนองทุ่ม หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง



ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 14 บ้านดอนกระต่าย

ประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 14 บ้านโนนยาง มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 14 บ้านดอนกระต่าย หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 14 บ้านดอนกระต่าย มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง นอกนั้น ไม่พบความแตกต่างกันเป็นรายคู่

#### ตารางที่ 4.20

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่

จำแนกตามอาชีพ	$\bar{X}$	หมู่ 1	หมู่ 2	หมู่ 3	หมู่ 4	หมู่ 5	หมู่ 6	หมู่ 7	หมู่ 8	หมู่ 9	หมู่ 10	หมู่ 11	หมู่ 12	หมู่ 13	หมู่ 14	หมู่ 14	หมู่ 14
หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม	3.96	-	-1.07	-2.03*	-2.79*	-3.04*	-2.27*	-4.34*	-1.09	-5.16*	-0.58	.042	-2.05*	-0.93	-2.14*	-1.41	-3.06*
หมู่ที่ 2 บ้านวังฆะตึก	4.07		-	-0.96	-1.72	-1.96	-1.20	-3.27*	-0.02	-4.09*	.049	.149	-0.97	.014	-1.06	-0.34	-1.99
หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก	4.16			-	-0.76	-1.00	-0.24	-2.30*	.094	-3.13*	.145	2.46*	-0.01	.110	-0.10	.062	-1.02
หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ	4.24				-	-0.24	.052	-1.54	.170*	-2.37*	.221*	3.22*	.074	.186*	.065	.138	-0.26
หมู่ที่ 5 บ้านวังขุ่น	4.26					-	.076	-1.30	.194*	-2.12*	.245*	3.46*	.099	.210*	.090	.162	-0.02
หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง	4.19						-	-2.06*	.118	-2.89*	.169*	2.70*	.022	.134	.013	.086	-0.78
หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง	4.40							-	.032*	-0.82	.376	4.76*	.229*	.341*	.220*	.292*	.127
หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์	4.07								-	-4.07*	.051	.151	-0.95	.016	-1.04	-0.32	-1.97*
หมู่ที่ 9 บ้านท่าสีดา	4.48									-	4.58*	5.59*	.311*	4.23*	3.02*	3.75*	.210*
หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง	4.02										-	.100	-1.46	-0.35	-1.55	-0.83	-2.48*
หมู่ที่ 11 บ้านหนองหุ่น	3.92											-	-2.47*	-1.35	-2.56*	-1.84	-3.49*
หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน	4.17												-	.111	-0.09	.063	-1.01
หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง	4.05													-	-1.20	-0.48	-2.13*
หมู่ที่ 14 บ้านดอนกระต่าย	4.17														-	.072	-0.92
หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง	4.10															-	-0.75
หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง	4.27																-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายคู่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่ หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ หมู่ที่ 5 บ้านวังขุ่น หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง หมู่ที่ 9 บ้านท่าสีดา หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 14 บ้านดอนกระต่าย หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง



#### ตารางที่ 4.21

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์  
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่

จำนวนตามอาชีพ	$\bar{X}$	หมู่บ้าน 1	หมู่บ้าน 2	หมู่บ้าน 3	หมู่บ้าน 4	หมู่บ้าน 5	หมู่บ้าน 6	หมู่บ้าน 7	หมู่บ้าน 8	หมู่บ้าน 9	หมู่บ้าน 10	หมู่บ้าน 11	หมู่บ้าน 12	หมู่บ้าน 13	หมู่บ้าน 14	หมู่บ้าน 14	หมู่บ้าน 14
หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม	3.84	-	-0.072	-0.490*	-0.274*	-0.118	-0.246*	-0.224*	-0.267*	-0.112	-0.184*	-0.094	-0.001	0.044	-0.005	0.044	-0.385*
หมู่ที่ 2 บ้านวังเกาะเหล็ก	3.94		-	-0.418*	-0.202*	-0.046	-0.174*	-0.156	-0.195*	-0.040	-0.111	-0.021	0.071	0.116	0.066	0.116	-0.312*
หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก	4.04			-	0.216*	0.372*	0.244*	0.262*	0.223*	0.378*	0.306*	0.396*	0.489*	0.535*	0.485*	0.535*	0.105
หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ	4.02				-	0.156	0.028	0.045	0.007	0.162*	0.090	0.180*	0.273*	0.319*	0.269*	0.319*	-0.110
หมู่ที่ 5 บ้านวังยูง	4.05					-	-0.127	-0.110	-0.148*	0.006	-0.065	0.024	0.117	0.163*	0.113	0.163*	-0.266*
หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง	3.97						-	0.017	-0.021	0.133*	0.062	0.152*	0.245*	0.290*	0.240*	0.290*	-0.138*
หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง	4.10							-	-0.038	0.116	0.044	0.134	0.227*	0.273*	0.223*	0.273*	-0.156*
หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์	4.11								-	0.154*	0.083	0.173*	0.266*	0.312*	0.262*	0.312*	-0.117
หมู่ที่ 9 บ้านท่าสีดา	3.95									-	-0.071	0.018	0.111	0.157	0.107*	0.157*	-0.272*
หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง	4.02										-	0.090	0.183*	0.228*	0.178*	0.228*	-0.200*
หมู่ที่ 11 บ้านหนองทุ่ม	3.93											-	0.093	0.138	0.088	0.138	-0.291*
หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน	3.84												-	0.045	-0.004	0.045	-0.384*
หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง	3.80													-	-0.050	0.000	-0.429*
หมู่ที่ 14 บ้านดอนกระต่าย	3.85														-	-0.050	-0.429*
หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง	3.80															-	0.429*
หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง	4.22																-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายคู่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนที่ หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ หมู่ที่ 5 บ้านวังยูง หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์ หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 2 บ้านวังเกาะเหล็ก มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์

ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตกมีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์ หมู่ที่ 9 บ้านท่าสีดา หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 11 บ้านหนองทุ่ม หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 14 บ้านดอนกระต่าย หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อมีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 9 บ้านท่า สีดา หมู่ที่ 11 บ้านหนองทุ่ม หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 14 บ้านดอนกระต่าย หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง

ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 5 บ้านวังยูง มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์ หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพงมีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 9 บ้านท่าสิดา หมู่ที่ 11 บ้านหนองท่อม หมู่ที่ 12 บ้าน โลกคอน หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 14 บ้านดอนกระต่าย หมู่ที่ 15 บ้าน โนนยาง หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสงมีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 12 บ้าน โลกคอน หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 14 บ้านดอนกระต่าย หมู่ที่ 15 บ้าน โนนยาง หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์ มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 9 บ้านท่าสิดา หมู่ที่ 11 บ้านหนองท่อม หมู่ที่ 12 บ้าน โลกคอน หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 14 บ้าน ดอนกระต่าย หมู่ที่ 15 บ้าน โนนยาง

ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 9 บ้านท่าสิดา มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 14 บ้านดอนกระต่าย หมู่ที่ 15 บ้าน โนนยาง หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 12 บ้าน โลกคอน หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 14 บ้านดอนกระต่าย หมู่ที่ 15 บ้าน โนนยาง หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 11 บ้านหนองท่อมมีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 12 บ้าน โลกคอน มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 14 บ้านดอนกระต่าย มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 15 บ้าน โนนยาง มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง นอกนั้นไม่พบความแตกต่างกันเป็นรายคู่

ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์



โดยการใช้เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์ ประเด็นสาระสำคัญจากการสัมภาษณ์ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 16 หมู่บ้าน ดังนี้

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 1 บ้านท่าอุมม เสนอแนะว่า ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ควรมีความชัดเจนมากกว่านี้ คือ มีการระบุวันเวลา สถานที่ ระบุรายละเอียด เพื่อจะได้แจ้งให้ลูกบ้านทราบ และจัดประชุมกรรมการหมู่บ้านและลูกบ้านต่อไป

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 2 บ้านวังเกาะเหล็ก เสนอแนะว่า ควรจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่อให้บริการประชาชนตามหมู่บ้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บภาษี การทำบัตรประชาชน การทำใบขับขี่รถจักรยานยนต์และประชาสัมพันธ์แผนงานโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก เสนอแนะว่า ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี ทั้งภาครัฐ ภาควิชาการและภาคประชาชน เช่น การช่วยเหลืองบประมาณ การกำหนดนโยบายและแผนแม่บท และการใช้ทรัพยากรบุคคลและวัสดุอุปกรณ์

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ เสนอแนะว่า ควรปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรในเทศบาลตำบลลำพานทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี มีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน และมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 5 บ้านวังยุง เสนอแนะว่า บุคลากรในเทศบาลตำบลลำพาน ควรมีความเสียสละ อุทิศตนในการทำงาน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม และที่สำคัญต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อหน้าที่การงาน

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง เสนอแนะว่า ควรใส่ใจปัญหาของประชาชนและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงเวลา

ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง เสนอแนะว่า ควรจัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม หรือมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำในการให้บริการและมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์ เสนอแนะว่า การให้บริการควรเป็น One Stop Service

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 9 บ้านท่าสีดา เสนอแนะว่า บุคลากรเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใสและยอมรับในคำติชม หรือขอเสนอแนะ และเต็มใจให้บริการด้วยความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง เสนอแนะว่า เครื่องมืออุปกรณ์ในสำนักงานควรพร้อมใช้งานและเพียงพอ และเครื่องมือในการสื่อสารกับประชาชนควรมีประสิทธิภาพ

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 11 บ้านหนองทุ่ม เสนอแนะว่า ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในด้านความต้องการของชุมชน และความเดือดร้อนของประชาชน

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน เสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง เสนอแนะว่า ควรจัดบรรยากาศ สภาพที่ทำงาน จัดสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ บอกขั้นตอน บอกตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 14 บ้านน้อยคอนกระต่าย เสนอแนะว่า ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้การทำงาน การดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมคิด และเสนอความคิดเห็นมีความเป็นกันเอง

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง เสนอแนะว่า ควรมีช่องทางการสื่อสารกับประชาชนอย่างทั่วถึง เช่น มีแจ้งหนังสือมา ติดประกาศบอร์ดประจำหมู่บ้าน มีวิทยุชุมชน (หอกระจายข่าว) มีเพจหรือไลน์กลุ่มประจำเทศบาลตำบลฯ

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง เสนอแนะว่า ควรมีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ พร้อมให้บริการ สะดวกสามารถหยิบจับได้ง่ายและมีความเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่

จากการสัมภาษณ์ผู้ใหญ่บ้านในเขตเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ข้อเสนอนแนะและความคิดเห็น สรุปแยกเป็นประเด็นในแต่ละด้านดังนี้

## 1. ด้านความพร้อมในการให้บริการ

1.1 ควรจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน จัดสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ

1.2 การให้บริการควรเป็น One Stop Service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

1.3 ควรจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่อให้บริการประชาชนตามหมู่บ้านต่าง ๆ

1.4 เครื่องมืออุปกรณ์ในสำนักงานควรพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาและเพียงพอ

## 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

- 2.1 ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้เพื่อเสนอความเห็นในการให้บริการ เช่น มีส่วนร่วมคิด เสนอความคิดเห็น
- 2.2 ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี
- 2.3 ควรมีช่องทางและกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน
- 2.4 ควรสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- 2.5 ควรมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม และที่สำคัญ ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน

## 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

- 3.1 ควรใส่ใจปัญหาของประชาชนและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา
- 3.2 ควรยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ
- 3.3 ควรเอาใจเขามาใส่ใจเรา เน้นถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขา มุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ
- 3.4 ควรอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เรียบง่ายด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ
- 3.5 ควรมีช่องทางการสื่อสารกับประชาชนอย่างทั่วถึง เช่น มีแจ้งหนังสือมา ติดประกาศบอร์ดประจำหมู่บ้าน มีวิทยุชุมชน (หอกระจายข่าว)