

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
t	แทน	สถิติทดสอบนัยสำคัญความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ 2 ตัว
F	แทน	สถิติทดสอบนัยสำคัญความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ 3 ตัวขึ้นไป
Sig	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 ความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	141	37.40
1.2 หญิง	236	62.60
รวม	377	100.00
2. อายุ		
2.1 ไม่เกิน 30 ปี	59	15.65
2.2 31-50 ปี	199	52.79
2.3 เกิน 50 ปี	119	31.56
รวม	377	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	62	16.45
3.2 สมรส	263	69.76
3.3 หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	52	13.79
รวม	377	100.00
4. รายได้ต่อปี		
4.1 ไม่เกิน 30,000 บาท	92	24.40
4.2 เกิน 30,000 แต่ไม่เกิน 50,000 บาท	178	47.22
4.3 เกิน 50,000บาท	107	28.38
รวม	377	100.00

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 377 คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 236 คน (ร้อยละ 62.60) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 141 คน (ร้อยละ 37.40) ส่วนใหญ่ อายุ 31-50 ปี จำนวน 199 คน (ร้อยละ 52.79) รองลงมา เกิน 50 ปี จำนวน 119 (ร้อยละ 31.56) และไม่เกิน 30 ปี จำนวน 59 (ร้อยละ 15.65) สถานภาพ ส่วนใหญ่สมรส จำนวน 263 คน (ร้อยละ 69.76) รองลงมา โสด จำนวน 62 คน (ร้อยละ 16.45) และ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 52 คน (ร้อยละ 13.79) รายได้ส่วนใหญ่ จำนวน 62 คน (ร้อยละ 16.45) รองลงมา จำนวน 62 คน (ร้อยละ 16.45) และจำนวน 62 คน (ร้อยละ 16.45) รายได้ต่อปี ส่วนใหญ่ เกิน 30,000 แต่ไม่เกิน 50,000 บาท จำนวน 178 (ร้อยละ 47.22) รองลงมา เกิน 50,000 บาท จำนวน 107 คน (ร้อยละ 28.38) และไม่เกิน 30,000 บาท จำนวน 92 คน (ร้อยละ 24.40)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

1. ผลการวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านรูปธรรมของการบริการ	3.63	0.76	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.55	0.68	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อประชาชน	3.58	0.71	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน	3.69	0.63	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน	3.67	0.66	มาก
รวม	3.63	0.58	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.69$) ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน ($\bar{X} = 3.67$) ด้านรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.63$) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.58$) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.55$)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 5 ด้าน ดังตารางที่

2.1 ด้านรูปธรรมของการบริการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ป้ายประชาสัมพันธ์รับออกจุกบริการชัดเจน	3.57	0.98	มาก
2. แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานชัดเจน	3.59	0.90	มาก
3. อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้บริการทันสมัย	3.64	0.89	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เพียงพอ	3.67	0.84	มาก
5. อาคารสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการสะอาดสวยงาม	3.69	0.93	มาก
รวม	3.63	0.76	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ อาคารสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการสะอาดสวยงาม ($\bar{X}=3.69$) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม เครื่องดื่ม ห้องน้ำ เพียงพอ ($\bar{X}=3.67$) อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้บริการทันสมัย ($\bar{X}=3.64$) แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานชัดเจน ($\bar{X}=3.59$) และป้ายประชาสัมพันธ์รับออกจุกบริการชัดเจน ($\bar{X}=3.57$)

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.66	0.70	มาก
7. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ เช่น ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	3.56	0.77	มาก
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสตรงไปตรงมา เช่น ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	3.46	0.82	ปานกลาง
9. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	3.55	0.90	มาก
10. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	3.57	0.74	มาก
รวม	3.55	0.68	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ อยู่ในรับปานกลาง 1 ข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.66$) การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=3.57$) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ เช่น ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X}=3.56$) มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ($\bar{X}=3.55$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสตรงไปตรงมาเช่นไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน ($\bar{X}=3.46$)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อประชาชน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองต่อประชาชน โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
11. ระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการกำหนดไว้ชัดเจน	3.52	0.79	มาก
12. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	3.66	0.77	มาก
13. เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	3.64	0.70	มาก
14. ประชาชนได้รับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่า คุ่มประโยชน์	3.61	0.82	มาก
15. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	3.48	0.94	ปานกลาง
รวม	3.58	0.71	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองต่อประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.66$) เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}=3.64$) ประชาชนได้รับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่า คุ่มประโยชน์ ($\bar{X}=3.61$) ระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการกำหนดไว้ชัดเจน ($\bar{X}=3.52$) และ ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=3.48$)

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
16. เจ้าหน้าที่มีทักษะ และความชำนาญในหน้าที่ รับผิดชอบ	3.63	0.76	มาก
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบและกฎหมาย	3.76	0.79	มาก
18. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ อย่างถูกต้อง ชัดเจน	3.70	0.87	มาก
19. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของ ประชาชนเป็นหลัก	3.72	0.84	มาก
20. เจ้าหน้าที่เข้าใจและรับรู้ความต้องการของ ผู้รับบริการ	3.69	0.64	มาก
รวม	3.69	0.63	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบและกฎหมาย ($\bar{X} = 3.76$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.72$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ อย่างถูกต้อง ชัดเจน ($\bar{X} = 3.70$) เจ้าหน้าที่เข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.69$) และ เจ้าหน้าที่มีทักษะ และความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.63$)

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน โดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่ละวัยอย่างเหมาะสม	3.52	0.82	มาก
22. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างเป็น กันเอง	3.71	0.75	มาก
23. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้รับบริการรายบุคคลตามสถานภาพที่ แตกต่างกัน เช่น ผู้ป่วย หรือผู้พิการ เป็นต้น	3.74	0.80	มาก
24. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของ ผู้รับบริการ	3.72	0.86	มาก
รวม	3.67	0.66	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.72$) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้รับบริการรายบุคคลตามสถานภาพที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ป่วย หรือผู้พิการ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.74$) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.71$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการแต่ละวัยอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.52$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีเพศต่างกัน

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีเพศต่างกัน

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงขวาง	เพศ					
	ชาย		ระดับความคิดเห็น	หญิง		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ด้านรูปธรรมของการบริการ	3.59	0.83	มาก	3.67	0.80	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.56	0.58	มาก	3.55	0.59	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อประชาชน	3.60	0.59	มาก	3.59	0.63	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน	3.71	0.64	มาก	3.69	0.63	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน	3.67	0.65	มาก	3.66	0.60	มาก
รวม	3.62	0.58	มาก	3.63	0.59	มาก

จากตารางที่ 10 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีเพศต่างกัน พบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชน เพศชาย ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.71$) ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน ($\bar{X} = 3.67$) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.60$) ด้านรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.59$) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.56$)

2. ความคิดเห็นของประชาชน เพศหญิง ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.69$) ด้านรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.67$) ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน ($\bar{X} = 3.66$) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.59$) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.55$)

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีเพศ ต่างกัน

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงขวาง	เพศ				t	sig
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S. D.	\bar{X}	S. D.		
1. ด้านรูปธรรมของการบริการ	3.59	0.83	3.67	0.80	-.923	.357
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.56	0.58	3.55	0.59	.807	.931
3. ด้านการตอบสนองต่อประชาชน	3.60	0.59	3.59	0.63	.441	.660
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน	3.71	0.64	3.69	0.63	.257	.797
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน	3.67	0.65	3.66	0.60	.151	.880
รวม	3.62	0.58	3.63	0.59	.057	.955

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีเพศ ต่างกัน โดยรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีอายุต่างกัน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุ ต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

คุณภาพการให้บริการ ของ อบต.ดงขวาง	อายุ								
	ไม่เกิน 30 ปี		ระดับ ความ คิดเห็น	31-50ปี		ระดับ ความ คิดเห็น	เกิน 50 ปี		ระดับ ความ คิดเห็น
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ด้านรูปธรรมของ การบริการ	3.61	0.76	มาก	3.62	0.80	มาก	3.65	0.73	มาก
2.ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ	3.53	0.67	มาก	3.57	0.61	มาก	3.56	0.64	มาก
3. ด้านการตอบสนอง ต่อประชาชน	3.58	0.62	มาก	3.60	0.67	มาก	3.57	0.66	มาก
4. ด้านการให้ความ เชื่อมั่นต่อประชาชน	3.70	0.62	มาก	3.69	0.76	มาก	3.73	0.63	มาก
5.ด้านการรู้จักและ เข้าใจประชาชน	3.67	0.72	มาก	3.68	0.71	มาก	3.66	0.69	มาก
รวม	3.62	0.64	มาก	3.63	0.68	มาก	3.64	0.67	มาก

จากตารางที่ 12 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีอายุต่างกัน พบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชน อายุไม่เกิน 30 ปี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ($\bar{X}=3.70$) ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน ($\bar{X}=3.67$) ด้านรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.61$) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ($\bar{X}=3.58$) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}=3.57$)

2. ความคิดเห็นของประชาชน อายุไม่เกิน 31-50 ปี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน ($\bar{X}=3.69$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ($\bar{X}=3.68$) ด้านรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.62$) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ($\bar{X}=3.60$) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}=3.53$)

3. ความคิดเห็นของประชาชน อายุไม่เกิน 50 ปี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ($\bar{X}=3.73$) ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน ($\bar{X}=3.66$) ด้านรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.65$) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ($\bar{X}=3.57$) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}=3.56$)



ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีอายุ ต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.521	2	0.760	1.139	.240
	ภายในกลุ่ม	249.792	374	0.667		
	รวม	251.313	376			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	.354	2	0.177	0.504	.543
	ภายในกลุ่ม	131.513	374	0.351		
	รวม	131.867	376			
3. ด้านการตอบสนองต่อประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	.238	2	0.119	0.309	.627
	ภายในกลุ่ม	144.137	374	0.385		
	รวม	144.375	376			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	.025	2	0.087	0.225	.811
	ภายในกลุ่ม	151.985	374	0.385		
	รวม	152.010	376			
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	.388	2		0.441	.587
	ภายในกลุ่ม	164.531	374	0.194		
	รวม	164.918	376	0.439		
รวม	ภายในกลุ่ม	.038	2	0.019	0.055	1.218
	ภายในกลุ่ม	129.198	374	0.345		
	รวม	129.236	376			

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุต่างกันที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม พบว่าโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีสถานภาพ ต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

คุณภาพการให้บริการ ของอบต.คงขวง	สถานภาพ								
	โสด		ระดับ ความ คิดเห็น	สมรส		ระดับ ความ คิดเห็น	หม้าย/หย่า แยกกันอยู่		ระดับ ความ คิดเห็น
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ด้านรูปธรรมของ การบริการ	3.54	0.55	มาก	3.65	0.80	มาก	3.57	0.99	มาก
2.ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ	3.55	0.75	มาก	3.57	0.60	มาก	3.59	0.56	มาก
3. ด้านการตอบสนอง ต่อประชาชน	3.60	0.58	มาก	3.58	0.63	มาก	3.64	0.53	มาก
4. ด้านการให้ความ เชื่อมั่นต่อประชาชน	3.69	0.60	มาก	3.70	0.67	มาก	3.71	0.64	
5.ด้านการรู้จักและ เข้าใจประชาชน	3.64	0.63	มาก	3.66	0.66	มาก	3.73	0.67	มาก
รวม	3.60	0.55	มาก	3.64	0.59	มาก	3.65	0.67	มาก

จากตารางที่ 14 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีสถานภาพต่างกัน พบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชน สถานภาพ โสด ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.69$) ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน ($\bar{X} = 3.64$) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.60$) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.55$) ด้านรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.54$)

2. ความคิดเห็นของประชาชน สถานภาพสมรส ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.70$) ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน ($\bar{X} = 3.66$) ด้านรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.65$) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.58$) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.57$)

3. ความคิดเห็นของประชาชนสถานภาพ หม้าย/หย่าแยกกันอยู่ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน ($\bar{X} = 3.73$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.71$) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.64$) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.59$) ด้านรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.57$)



ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีสถานภาพ
ต่างกัน

คุณภาพการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านรูปธรรม ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.963	2	0.982	1.472	.231
	ภายในกลุ่ม	249.350	374	0.667		
	รวม	251.313	376			
2. ด้านความ เชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	.303	2	0.515	0.429	.651
	ภายในกลุ่ม	131.565	374	0.352		
	รวม	131.867	376			
3. ด้านการ ตอบสนองต่อ ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	.883	2	0.441	1.150	.318
	ภายในกลุ่ม	143.492	374	0.384		
	รวม	144.375	376			
4. ด้านการให้ ความเชื่อมั่นต่อ ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	.174	2	0.087	.215	.807
	ภายในกลุ่ม	90.594	374	0.406		
	รวม	92.540	376			
5. ด้านการรู้จัก และเข้าใจ ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	.664	2	0.332	0.756	.470
	ภายในกลุ่ม	164.254	374	.439		
	รวม	64.918	376			
รวม	ภายในกลุ่ม	.276	2	0.138	0.400	.671
	ภายในกลุ่ม	128.961	374	0.345		
	รวม	129.236	376			

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

คุณภาพการให้บริการ ของ อบต.คงขวง	รายได้ต่อปี								
	ไม่เกิน 30,000 บาท		ระดับ ความ คิดเห็น	30,000 - 50,000บาท		ระดับ ความ คิดเห็น	เกิน 50,000 บาท		ระดับ ความ คิดเห็น
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ด้านรูปธรรมของ การบริการ	3.59	0.76	มาก	3.57	0.79	มาก	3.62	0.92	มาก
2.ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ	3.56	0.59	มาก	3.60	0.54	มาก	3.61	0.67	มาก
3. ด้านการตอบสนอง ต่อประชาชน	3.58	0.57	มาก	3.61	0.67	มาก	3.64	0.69	มาก
4. ด้านการให้ความ เชื่อมั่นต่อประชาชน	3.68	0.62	มาก	3.68	0.73	มาก	3.71	0.74	
5.ด้านการรู้จักและ เข้าใจประชาชน	3.64	0.61	มาก	3.69	0.65	มาก	3.72	0.78	มาก
รวม	3.61	0.54	มาก	3.63	0.59	มาก	3.66	0.58	มาก

จากตารางที่ 16 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีรายได้ต่อปีต่างกัน พบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาทต่อปี ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.68$) ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน ($\bar{X} = 3.64$) ด้านรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.59$) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.58$) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.56$)

2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ 30,000 -50,000 บาท ต่อปี ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน ($\bar{X} = 3.69$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.68$) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.61$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.60$) และด้านรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.57$)

3. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ เกิน 50,000บาท ต่อปี ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน ($\bar{X} = 3.72$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.71$) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.64$) ด้านรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.62$) และ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.61$)



ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีรายได้ต่อปี
ต่างกัน

คุณภาพการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านรูปธรรม ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.514	2	1.257	1.884	.197
	ภายในกลุ่ม	249.350	374	0.667		
	รวม	251.864	376			
2. ด้านความ เชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.709	2	0.854	2.475	.091
	ภายในกลุ่ม	129.158	374	0.345		
	รวม	130.867	376			
3. ด้านการ ตอบสนองต่อ ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2.796	2	1.398	3.297	.073
	ภายในกลุ่ม	158.579	370	0.424		
	รวม	160.375	376			
4. ด้านการให้ ความเชื่อมั่นต่อ ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2.111	2	1.055	2.691	.087
	ภายในกลุ่ม	146.899	374	0.392		
	รวม	149.010	376			
5. ด้านการรู้จัก และเข้าใจ ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	1.725	2		2.042	.946
	ภายในกลุ่ม	158.193	374	0.862		
	รวม	159.918	376	0.422		
รวม	ภายในกลุ่ม	2.714	2	1.357	3.317	.067
	ภายในกลุ่ม	154.522	374	0.413		
	รวม	129.236	376			

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ต่อปี
ต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัด
นครพนม พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 18 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับความถี่

ข้อเสนอแนะ	ความถี่(คน)
1. ด้านรูปธรรมของการบริการ	
1.1 ควรแจ้งวัน เวลาการให้บริการให้ชัดเจน	13
1.2 ควรให้คำแนะนำในการกรอกเอกสารทุกชนิด	6
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	
2.1 ควรมีการแจ้งค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการรับบริการตามที่ระเบียบกำหนด	12
2.2 ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สอบถามความประสงค์ของผู้มารับบริการ	5
3. ด้านการตอบสนองต่อประชาชน	
3.1 การแก้ไขปัญหาในการให้บริการควรทำอย่างทันเวลา	10
3.2 ควรอธิบายให้ประชาชนเข้าใจกรณีมีปัญหา	5
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน	
4.1 ควรมีการแจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบเป็นประจำ	8
4.2 ควรให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	6
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน	
5.1 ควรให้บริการประชาชนที่เหมาะสมกับวัย	6

จากตารางที่ 18 ข้อเสนอแนะ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับความถี่

1. ด้านรูปธรรมของการบริการ ปรากฏ ดังนี้
 - 1.1 ควรแจ้งวัน เวลาการให้บริการให้ชัดเจน (13)
 - 1.2 ควรให้คำแนะนำในการกรอกเอกสารทุกชนิด (6)

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ปรากฏ ดังนี้
 - 2.1 ควรมีการแจ้งค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการรับบริการตามที่ระเบียบกำหนด (12)
 - 2.2 ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สอบถามความประสงค์ของผู้มารับบริการ (5)
3. ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ปรากฏ ดังนี้
 - 3.1 การแก้ไขปัญหาในการให้บริการควรทำอย่างทันเวลา (10)
 - 3.2 ควรอธิบายให้ประชาชนเข้าใจกรณีมีปัญหา (5)
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ปรากฏ ดังนี้
 - 4.1 ควรมีการแจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบเป็นประจำ (8)
 - 4.2 ควรให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ (6)
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน ปรากฏ ดังนี้
 - 5.1 ควรให้บริการประชาชนที่เหมาะสมกับวัย (6)

