



คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ  
อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม



จารุวรรณ วัตวงศ์ษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
พ.ศ. 2559  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางสาว จารุวรรณ วัฒนวงศ์ษา แล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... (รองศาสตราจารย์ ดร.สัตยา เคนาภูมิ)	ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ (ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)
..... (อาจารย์ ดร.เนติพัฒน์ รุ้ยนง)	กรรมการ (ผู้ทรงคุณวุฒิ)
..... (รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาศ)	กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)
..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์)	กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)
..... (รองศาสตราจารย์ ดร. ยูภาพร ยูภาศ)	.....
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สนิท ดีเมือง) คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
	วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



**บรรณานุกรม**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- กาญจนา นริรัตน์. (2549). ศึกษาเรื่อง“ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจใน การปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2547). การจัดการศึกษาท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนดและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาท้องถิ่น. กรุงเทพฯ.
- ขจรศักดิ์ ราสิมานนท์. (2547). ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ อบต.ในภารกิจบริการ สาธารณะที่ได้รับการถ่ายโอนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอ ด้าน ขุดทด จังหวัดนครราชสีมา รัฐระศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย สาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชูชาติ แนมพลกรัง. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชูชาติ จันทร์แก้ว. (2550). การบริหารความขัดแย้งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลใน จ.สุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เจษฎพล ทุ่งกลาง. (2550). เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร ปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เฉลิม แก้วปราง. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การขออนุญาต ก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชัย อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต. การศึกษาอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธรวรรณ พลหาญ. (2543). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัย มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม,
- ธนธิดา ดิษยบุตร. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการ ทหารเรือ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นางเยาว์ ใจห่อ. (2544). ความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องเรื่องศักยภาพของศูนย์ศึกษาการพัฒนา  
ห้วยฮ่องไคร้อันเนื่องมาจากพระราชดำริ เพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร (Agro-  
Tourism). วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการ  
ท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ลำไย แม่นเสถียร. (2546). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ของแผนก  
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา.
- วาสนา เทศทองลา, ร.ท. (2549). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานศึกษาเฉพาะกรณีพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพิพิธภัณฑสถาน  
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัย  
การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาสนา ประชอลี. (2550). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล :  
ศึกษกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอมะนังจังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัด  
ฉะเชิงเทรา.
- วินัย นวลสุมา. (2548). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วฤทธิ สารฤทธิคาม. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ  
จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิวัฒน์ ศรีธรรมมา. (2551). แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่  
อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2545). การใช้โปรแกรม SPSS for Windows และการแปลผลการวิเคราะห์.  
กรุงเทพมหานคร : เจริญผล.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร :  
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).

- วราภรณ์ รัชตะวราภรณ์. (2539). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร  
ทั่วไป สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 3 จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี : สำนักงานป้องกัน  
ควบคุมโรค.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). ประสิทธิภาพคือตัวการที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการ  
บริหารขององค์จะประสบความสำเร็จหรือไม่สำเร็จ. กรุงเทพฯ : เอเอการพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). กลยุทธ์การตลาดและการบริการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ :  
ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริชัย สิริไพล์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของ  
เทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การโยธาสาธารณะ การสาธารณสุข  
และสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม.
- ศรินารถ บัวสอน. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของ  
เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โศจิรัตน์ ศิริรัตนสุวรรณ. (2545). ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพด้านการบริการ  
ของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษ รัฐ  
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, สำนักงาน. (2547). เครื่องชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานของ  
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พิมพ์สืบสาน.
- สุทธิกานต์ ชูทอง. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาล  
ตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จ.ชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สันติ อุดมสุข โกมล. (2549). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของ  
สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ. (2553). ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ. สืบค้นเมื่อ  
วันที่ 6 ธันวาคม 2558, จากเว็บไซต์: URL <http://www.mekdum.go.th/index.php>.

- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาล  
ตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อัสวประภาญจน์ สนิทจันทร์, พ.อ. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ  
การบริการ ของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Bouman, Jame S. and David L. Jr. Norman. (1975). "Attitudes Toward the Public Service : A  
Survry Of University Students, " **public personnal Management**. 113-121;  
March – Apri.
- Francesca De. Battisti, (2003). **Nicolini Giovanna and Salini Silvia. The Rash Model to  
Measure Service Quality**. (online). (cited 2009 April 12) Available from:  
<http://www.economia.unimi.it/uploads/wp/wp170.pdf>.
- Friesen, S.S. (2005). **A study of the relationship between 'reward club membership' and  
zone Of tolerance in service quality**. (online) (cited 2006 Oct 24) Capella  
University. Available From: <http://wwwlib.umi.com /dissertations/fullcit/3182606>.
- Herzberg, F. (1995). **Constructed a Two - Dimensional Paradigm**. Canada: B.B.C., 1959.
- Howat and others. **Measuring Customer Service Quality in recreation and Parks**.  
Australia : Canb and Covt.
- Hoy, W & Miskel, C. G. (1991). **Educational Administration: Theory, Research, and  
Practice**. New York : McGraw - Hill.
- Hughes, S. L. (2009). **Quality Management and Complaints Handling in an Electrical  
Utility**. (online) (cited 2009 April 7). Available from: 2009. Available from:  
<http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/MQ95771>.
- Johnson, D.H. & Bevin, A, R. (1983). **Teacher Job Satisfaction and Levels of Clinical  
Supervision in Elementary Schools**. (Online). Available :  
<http://www.ld.arc.rin.ac.th /dao/detail>. (26 January 2003).
- Jacobs, H. S. & Jillson, K. (1974). **Executive Productivity (3rd ed.)**. New York :  
AMACOM.

- Kim, Hyun – Duck. (2009). **The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention in Korean Private Golf Courses.** (online) (cited Aug 8). Available from: <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3177086>,
- Millet, J. D. (1977). **Bureaucracy and The Public.** New York: Basic Book., 1954.
- Prasuraman, A., Zeithanel, V.A., & Barry, L. **A conceptual model of service quality and its implications of research.** Journal of Market, 7 (5), 49.
- Shih, Ching-he. (2006). **Effects of culture on service quality and customer satisfaction ratings.** (online) (cited 2006 Oct 24) A available from : <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3200179>.
- Steers, R. (1977). **Introduction to Organization Behavior.** California: Goodyear Publishing.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis.** Tokyo : Harper International.





**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

### แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ  
อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

.....

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ใช้สอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

2. แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน ประกอบด้วย

**ตอนที่ 1** ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

**ตอนที่ 2** คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 10 ด้าน

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

3. ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับนำไปใช้ปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โปรดตอบแบบสอบถามตรงตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวจรรุวรรณ วัดวงค์ษา

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี

2. อายุ 31 – 40 ปี

3. อายุ 41 - 50 ปี

4. อายุ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า

3. อนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า

4.ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

1. เกษตรกรรม

2. รับจ้าง

3. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

4. ธุรกิจส่วนตัว

5. หมู่บ้านที่อยู่อาศัย

1. บ้านเม็กดำ

2. บ้านแก่นท้าว

3. บ้านเหล่า

4. บ้านหารฮี

5. บ้านตาลอก

6. บ้านพะยอม

7. บ้านตาลอก

8. บ้านดอนไผ่غان

9. บ้านหนองดิน

10. บ้านหนองไผ่

11. บ้านสำโรง

12. บ้านโคกจันทร์

หอม

13. บ้านมะเห็บ

14. บ้านเหล่าจิ้ว

15. บ้านนาเจริญ

16. บ้านดอนไผ่غان

17. บ้านเม็กน้อย

18. บ้านดอนแคน

19. บ้านโนนสำราญ

20. บ้านดงดอน

21. บ้านน้อยพัฒนา

22. บ้านเหล่าหนองขาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ

อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดไว้ ซึ่งท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอยักษ์มภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านประสิทธิภาพ						
1	มีระบบคอมพิวเตอร์ Online ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นการลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง					
2	มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ					
3	มีแผนภาพแสดงขั้นตอน การให้บริการที่เข้าใจง่าย ในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง					
2. ด้านคุณภาพ						
4	การให้บริการของ อบต. มีความถูกต้องและชัดเจน					
5	คุณภาพการให้บริการของ อบต. มีมาตรฐาน เทียบเท่าหรือดีกว่าคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ใกล้เคียง					
6	การให้บริการของ อบต. สนองตอบความต้องการ แก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด					
3. ด้านความทั่วถึง						
7	อบต. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง					
8	อบต. มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลอำนวยความสะดวก แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ					
9	อบต. มีการจัดบริการให้กับประชาชนทุกกลุ่มได้ อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ					

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การ บริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
4. ด้านความเสมอภาค						
10	ประชาชนทุกคนที่มารับบริการได้รับการปฏิบัติ อย่างดีโดยเท่าเทียมกัน					
11	ประชาชนทุกคนที่มารับบริการสามารถ ได้รับการ บริการตามสิทธิที่ควรจะได้รับ					
12	อบต.ได้สร้างระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบ และประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้					
5. ด้านความเป็นธรรม						
13	อบต. มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่กลุ่ม ผู้ด้อยโอกาส เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ฯลฯ					
14	อบต. มีการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการ ทุจริต หรือเรียกรับผลประโยชน์จากผู้มารับ บริการ					
15	อบต. ได้ให้บริการ โดยไม่มีอคติ และ ไม่มีการเลือก ปฏิบัติ					
6. ด้านการสนองตอบความต้องการ						
16	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการสามารถให้ ข้อมูลและคำแนะนำได้ตรงความต้องการของ ประชาชนผู้มารับบริการ					
17	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
18	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการได้สร้าง ความสะดวก และความเป็นธรรม ในการให้บริการ แก่ประชาชน					

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การ บริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
7. ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ						
19	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ มีความ ตั้งใจ และใส่ใจในการให้บริการ					
20	เมื่อท่านประสบปัญหาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พยายามหาวิธีการในการแก้ไข ปัญหาหรือตอบสนอง ได้อย่างทันท่วงที					
21	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ จัดทำการ สำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ ถึงสภาพปัญหาต่างๆ ของ ประชาชนในแต่ละพื้นที่					
8. ด้านความต่อเนื่อง						
22	เจ้าหน้าที่ของ อบต. จะคอยดูแลสอบถามปัญหา หรือข้อขัดข้องในการมาใช้บริการ พร้อมช่วย ดำเนินการแก้ไข					
23	อบต. ได้จัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวก สะดวกแก่ท่านตลอดเวลาตั้งแต่ที่ท่านเข้ามาติดต่อ จนการรับบริการแล้วเสร็จ					
24	อบต. ได้สร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลาย					
9. ด้านความสะดวกสบาย						
25	อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มา รับบริการเช่น มีเก้าอี้บริการเพียงพอ มีบริการ หนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ให้ดู มีอินเทอร์เน็ตไว้ คอยบริการขณะนั่งรอ					
26	อบต. มีการจัดมีแบบฟอร์มคำร้องตัวอย่างการ กรอกแบบฟอร์ม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ไว้อย่างเพียงพอ					

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
27	อบต. ได้จัดมีสถานที่จอดรถไว้สำหรับผู้มารับ บริการไว้อย่างเพียงพอและปลอดภัย					
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ						
28	อบต. มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแก่ ประชาชนที่มารับบริการตลอดช่วงเวลาทำการ โดย ไม่มีการหยุดพักในช่วงเวลาพักเที่ยง					
29	อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ มี ความทันสมัยเหมาะสม และมีความพร้อมสำหรับ การให้บริการผู้มารับบริการ					
30	อบต. ได้พัฒนาบุคลากรใหม่ให้มีจรรยาบรรณ วิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน และ ต่อประชาชน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

#### ด้านที่ 1 ด้านประสิทธิภาพ

.....

.....

.....

.....

#### ด้านที่ 2 ด้านคุณภาพ

.....

.....

.....

.....

**ด้านที่ 3 ด้านความทั่วถึง**

.....

.....

.....

**ด้านที่ 4 ด้านความเสมอภาค**

.....

.....

.....

**ด้านที่ 5 ด้านความเป็นธรรม**

.....

.....

.....

**ด้านที่ 6 ด้านการสนองตอบความต้องการ**

.....

.....

.....

**ด้านที่ 7 ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ**

.....

.....

.....

**ด้านที่ 8 ด้านความต่อเนื่อง**

.....

.....

.....



ด้านที่ 9 ด้านความสะดวกสบาย

.....

.....

.....

.....

ด้านที่ 10 ด้านความพร้อมในการให้บริการ

.....

.....


.....

.....

“ขอขอบพระคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม”



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 การหาผลรวมและค่า IOC ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

เนื้อหา	ข้อ ที่	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ(คนที่)			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3			
1. ด้านประสิทธิภาพ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. ด้านคุณภาพ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. ด้านความทั่วถึง	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ด้านความเสมอภาค	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5. ด้านความเป็นธรรม	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6. ด้านการสนองตอบความ ต้องการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7. ด้านการสนองตอบความพึง พอใจ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

เนื้อหา	ข้อที่	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ(คนที่)			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3			
8. ด้านความต่อเนื่อง	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9. ด้านความสะดวกสบาย	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10. ด้านความพร้อมในการ ให้บริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้



ภาคผนวก ก

คำอำนาจจำแนกรายชื่อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

คำถาม ข้อที่	Scale Mean if item Deleted	Scale Variance if item Deleted	Corrected Item - Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	60.0000	979.8621	.9606	.9940
A2	59.9667	974.3092	.9795	.9939
A3	60.43339942	975.5644	.8833	.9942
B1	60.3000	978.1483	.9941	.9941
B2	60.1333	976.0506	.9262	.9940
B3	60.4000	975.1448	.8995	.9941
C1	60.1667	968.6264	.9401	.9940
C2	60.2333	967.0816	.9327	.9940
C3	60.2000	967.6828	.9382	.9940
D1	60.1333	982.7402	.9108	.9941
D2	60.5000	980.4655	.8680	.9942
D3	60.2000	974.5793	.9127	.9941
E1	60.2667	966.4092	.9292	.9940
E2	60.2667	979.2368	.8907	.9941
E3	60.3667	970.9299	.8995	.9941
F1	60.1667	969.0402	.9344	.9940
F2	60.1667	968.9023	.9363	.9940
F3	60.1667	968.9023	.9363	.9940
G1	60.3000	971.7345	.9109	.9941
G2	60.5000	979.7069	.8795	.9942

คำถาม ข้อที่	Scale Mean if item Deleted	Scale Variance if item Deleted	Corrected Item - Total Correlation	Alpha if Item Deleted
G3	60.4000	969.2828	.9121	.9941
H1	60.5333	959.8437	.9446	.9940
H2	60.6667	956.8506	.9643	.9939
H3	60.1000	976.0241	.9470	.9940
I1	60.1667	981.0402	.9166	.9941
I2	60.1000	970.0241	.9544	.9940
I3	60.1000	969.9552	.9553	.9939
J1	60.1667	969.6609	.9258	.9940
J2	60.3000	966.0793	.9221	.9941
J3	60.2667	984.6161	.8951	.9942

หมายเหตุ

N of Cases = 30.0

N of Items = 30

Alpha = .9943

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์และแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ บว. ๖๐๕๘๗/๒๕๕๘



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย  
เรียน

ด้วย นางสาวจรรวณ วัฒนวงศ์ษา รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๐๑๐๕๐๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิทา ตีเมืองซ้าย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ บว. ว ๐๕๘๖/๒๕๕๘



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน

ด้วย นางสาวอรุวรรณ วัฒนวงศ์ษา รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๐๑๐๕๐๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน ๓๒๕ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ์ ตีเมืองชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ บว. ๖๐๕๘๕/๒๕๕๘



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณธัญพร วาสนิ่ง

ด้วย นางสาวจรรวณ วัตวงศ์ษา รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๐๑๐๕๐๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา  
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบพระมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ์ ตีเมืองซ้าย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘

ที่ บว. ๖๐๕๘๕/๒๕๕๘



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณสุชาติ ทอดกักดี

ด้วย นางสาวจรรวรรณ วัควงค์มา รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๐๑๐๕๐๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา  
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ์ ตีเมืองชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ บว. ๖๐๕๘๕/๒๕๕๘



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณจำเนียร สุคำภา

ด้วย นางสาวจาวรณ วัฒนวงศ์ษา รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๐๑๐๕๐๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาภาษา  
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ์ ตีเมืองชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวจรรवरณ วัฒนวงศ์ษา  
วัน เดือน ปีเกิด วันเสาร์ที่ 3 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2525  
ภูมิลำเนา 19 หมู่ที่ 9 บ้านห้วยวัง ตำบลลุดใต้ อำเภอกันทรวิชัย  
จังหวัดมหาสารคาม  
ตำแหน่งหน้าที่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป  
สถานที่ทำงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย  
จังหวัดมหาสารคาม 44110 E-mail : l\_a50@hotmail.com

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2546 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) บริหารธุรกิจ  
วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม  
พ.ศ. 2548 ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
พ.ศ. 2555 ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รป.บ.)  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช  
พ.ศ. 2559 ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

**ชื่อเรื่อง :** คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ

อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

**ผู้วิจัย :** จารุวรรณ วัฒนวงศ์ษา

**ปริญญา :** รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

**อาจารย์ที่ปรึกษา :** รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาส

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

## มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2559

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบ คุณคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล เม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชน ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 329 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบ แบ่งชั้นภูมิ และสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่า อำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .86 ถึง .97 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .99 สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ และอาชีพ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และหมู่บ้าน ที่อยู่อาศัย พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกให้ประชาชนทุกคนที่มารับบริการให้มากขึ้น และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ  
อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



**TITLE :** The Service Quality for people of Mekdum Sub-district Organization  
Administration, Phayakphumpisai District, MahaSarakham Province

**AUTHOR :** Jaruwan Watwongsa                      **DEGREE :** M.P.A (Public Administration)

**ADVISOR :** Assoc. Prof. Dr. Yupaporn Yupas                      Major Advisor  
Asst. Prof. Dr. Pakdee Posing                      Committee

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2016**

**ABSTRACT**

The objective of this research was aimed to study the service quality, compare the service quality classified by age, occupation, education, village residents and suggestion about service quality for people of Mekdum sub-district organization administration, Phayakphumpisai district, MahaSarakham province. The samples used in this research is People service users of Mekdum sub-district organization administration, Phayakphumpisai district, MahaSarakham province amount 240 people was determine by Taro Yamane using Stratified Random Sampling and Simple random lottery. The research used questionnaire with the discrimination power between .86 to .97 and reliability at .99. t-test and F-test (One-Way ANOVA Analysis). If find any differences between samples are statistically significant level .05 and Least Significant Difference. LSD

The results of the study were as follows ;

1. The Service Quality for people of Mekdum Sub-district Organization Administration, Phayakphumpisai District, MahaSarakham Provinceas overall at moderate level.

2. The results comparison of Service Quality for people of Mekdum Sub-district Organization Administration, Phayakphumpisai District, MahaSarakham Province. Classified by age and occupation found that have significant no difference in the level of statistical significance level at .05. When classified by education and village residents found that have difference in the level of statistical at .05.

3. Suggestion about service quality for people of Mekdum sub-district organization administration, Phayakphumpisai district, MahaSarakham province follow :  
Should increase conveniences for the people who came to give more. And should increase the officials take care accommodate for service users.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยที่มีคุณค่าทางวิชาการมิได้เกิดขึ้นมาอย่างง่ายดาย หากเกิดจากความมุ่งมั่น ทั้งพลังกายพลังใจของผู้ศึกษา และคณาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้เสียสละเวลา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ ผู้แทนบัณฑิต วิทยาลัยประชาชนสอววิทยานิพนธ์ ดร. เนติพัฒน์ รุ้ยยืนยง ผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์ ดร. ยุภาพร ยุภาศ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภักดี โพธิ์สิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่แนะนำสั่งสอนตรวจทานงานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้

ขอขอบพระคุณบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่ให้ความร่วมมือการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณความรักความห่วงใย สุดที่จะหาใดเปรียบของครอบครัววงศ์ษา ซึ่งเป็น แรงบันดาลใจอันสูงสุด จนการทำวิจัยสำเร็จไปด้วยดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จารุวรรณ วัตวงศ์ษา

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ข
สารบัญ .....	ฅ
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญแผนภาพ .....	ฒ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ณ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
คำถามการวิจัย .....	4
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย	
ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ .....	9
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย	
จังหวัดมหาสารคาม .....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	32
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	43

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	46
การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ .....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	49
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	144
สรุปผลการวิจัย .....	145
อภิปรายผล .....	146
ข้อเสนอแนะ .....	150
บรรณานุกรม .....	152
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	158
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง .....	167
ภาคผนวก ค ค่าอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่น .....	170
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์และแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ .....	173
ประวัติผู้วิจัย .....	179

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผล ของงานภาครัฐ .....	21
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	45
3	รายชื่อหมู่บ้าน .....	53
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	54
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	56
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านประสิทธิภาพ จำแนกเป็นรายข้อ .....	57
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพจำแนกเป็นรายข้อ .....	58
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความทั่วถึงจำแนกเป็นรายข้อ .....	59
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเสมอภาค .....	60
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเป็นธรรมจำแนกเป็นรายข้อ .....	61
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านสนองตอบความต้องการจำแนกเป็นรายข้อ .....	62

ตารางที่	หน้า
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการสนองตอบความพึงพอใจจำแนกเป็นรายข้อ .....	63
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านต่อเนื่อง .....	64
14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกสบาย จำแนกเป็นรายข้อ .....	65
15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความพร้อมในการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ .....	66
16 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและ หมู่บ้านที่อยู่อาศัยจำแนกตามเพศโดยรวมและจำแนกเป็นราย .....	67
17 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	68
18 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การ บริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	70
19 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามการศึกษา ด้านประสิทธิภาพ .....	71





ตารางที่	หน้า
29	วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนวิทยาศาสตร์ตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ..... 87
30	วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ..... 89
31	วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านประสิทธิภาพ ..... 92
32	วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านคุณภาพ ..... 97
33	วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านความทั่วถึง ..... 102
34	วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านความเสมอภาค ..... 107
35	วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านความเป็นธรรม ..... 112
36	วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านสนองตอบความต้องการ ..... 117
37	วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ..... 121

ตารางที่	หน้า
38 วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านความต่อเนื่อง.....	126
39 วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านความสะอาดสวยงาม .....	131
40 วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านความพร้อมในการให้บริการ .....	136
41 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม .....	140

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	43
---	----------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

- 1 การหาผลรวมและค่า IOC ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของ.....  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ..... 162
- 2 ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ..... 165



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ
2. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครองและอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ

บรรจบ กาญจนกุล (2533 : 80) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งมีทางเลือกหลายทาง ไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบ หรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน

ในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จ คือ

1. การผูกมัดที่จะทำและกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน
2. ความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์เป้าหมาย
3. การเข้าถึงเพื่อแน่ใจว่าคนพื้นฐานต่างกัน สามารถเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้
4. เคารพซึ่งกันและกัน รวมทั้งยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
5. ความรับผิดชอบ
6. การร่วมมือกัน
7. ความไว้วางใจกัน
8. การบูรณาการ การคิดเป็นองค์รวม

บริการสาธารณะเป็นกิจการที่ดำเนินการเพื่อส่วนรวมเป็นหลัก การดำเนินการหากไม่ใช่ว่ารัฐเป็นผู้ดำเนินการก็อาจเป็นนิติบุคคลอื่นที่ได้รับไปดำเนินการ โดยการมอบหมายให้นิติบุคคลอื่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ มี 4 รูปแบบ คือ

1. สัมปทานเป็นรูปแบบที่ผู้รับสัมปทานได้รับมอบหมายให้เป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ
2. การมอบหมายให้เอกชนบริหารจัดการทรัพย์สินของรัฐ เป็นเรื่องหน่วยงานของรัฐมอบหมายให้เอกชนรับไปดำเนินการในสิ่งที่มีอยู่แล้ว โดยให้เอกชนบริหารทรัพย์สิน โดยได้รับค่าตอบแทน
3. การว่าจ้างให้เอกชนเป็นผู้บริหารกิจการบริการสาธารณะแทนรัฐ เป็นรูปแบบที่รัฐมอบหมายให้เอกชนเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะ โดยได้รับค่าตอบแทนที่กำหนดไว้ชัดเจนตายตัวและบวกกับแรงจูงใจซึ่งเป็นผลกำไรที่จะได้จากผลงานของกิจการนั้น
4. การจ้างผู้จัดการบริหารงานแทนที่รูปแบบคล้ายกับรูปแบบข้างต้น แต่ผู้จัดการจัดการจะได้รับค่าตอบแทนแบบเหมาจ่ายเหมือนกันลูกจ้างในฐานะผู้บริหาร โครงการในการดำเนินการตามสัญญาสัมปทานโดยนิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่รัฐเป็นเรื่องที่มีความสำคัญซึ่งรัฐก็ต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และการจะให้นิติบุคคลใดรับไปจัดการบริการสาธารณะ รัฐย่อมพิจารณาแล้วว่า นิติบุคคลนั้นต้องมีศักยภาพและมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการ

สาธารณะซึ่งอาจเป็นของรัฐและเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือด้วยบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

Millet (ม.ป.ป. ; อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์. 2536 : 14) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐถือว่าไม่มีประสิทธิภาพผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การบริการสาธารณะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) มีเหตุผล เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่ม

ประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วุฒิสภา ต้นไชย (2546 : 56) กล่าวว่า ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

### 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

1.1 การคมนาคมและการขนส่ง การก่อสร้างและบำรุงรักษาดถนนและสะพาน การดูแลจัดตั้งสถานีขนส่งและการจัดการจราจรในเขตพื้นที่ การบำรุงรักษาทางน้ำ การก่อสร้างและดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ (ท่าเทียบเรือ)

1.2 สาธารณูปโภค แหล่งน้ำ/ ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแล รักษา พัฒนาซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท

1.3 สาธารณูปการ การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและการควบคุมตลาด การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง การผังเมือง การควบคุมอาคาร

### 2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2.1 การส่งเสริมอาชีพ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่าง ๆ

2.2 งานสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชราผู้ด้อยโอกาส อาทิ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการและการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

2.3 นันทนาการ การส่งเสริมการกีฬา การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้างบำรุงรักษาสนามกีฬา การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการ ดูแลบำรุงรักษาสวนสาธารณะ

2.4 การศึกษา การจัดการศึกษาในระบบ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัยการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การจัดการศึกษาสงเคราะห์ และการศึกษานอกระบบ การบริการการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอและการจัดการศึกษาระดับเขต งานห้องสมุดประชาชนการสาธารณสุข

2.5 การสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก การพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูง การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเรื้อน ค่าสังคมสงเคราะห์และค่าฌาปนกิจ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย

### 3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย



3.1 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิจานตรจวมาตรา ชั่ง ตวง วัด และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค

3.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

3.3 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

3.4 การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

4.1 การวางแผนและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นการประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน

4.2 การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน

4.3 การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งานบริการข้อมูลนักลงทุน และงานเผยแพร่และชักจูงการลงทุน

4.4 การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียนพาณิชย์

4.5 การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน

4.6 การท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแลบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

5.1 การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ไร่ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟฟ้า

5.2 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาทิ การติดตาม ตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

5.3 การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิ การดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์

6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

6.1 การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ

## 6.2 การจัดการดูแลพิพธิภัณฑ์และหอจดหมายเหตุสาขาโรช

Catmart (2553) ได้กล่าวว่า การจัดบริการสาธารณะโดยความร่วมมือกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นวิธีการในการให้บริการสาธารณะวิธีการหนึ่งที่เน้นการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนทรัพยากร โดยการสนธิทรัพยากรเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกันให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด ซึ่งรูปแบบของความร่วมมือดังกล่าวปรากฏในหลายลักษณะตั้งแต่ความร่วมมือในระดับหลวม ๆ ไม่เป็นทางการซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้นำท้องถิ่นไปจนถึงระดับที่มีการรวมกลุ่มจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล ในกรณีของประเทศไทย ตั้งแต่อดีตที่ผ่านมาจะพบเฉพาะในกรณีของความร่วมมือในระดับหลวม ๆ และการมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทนเท่านั้น ในขณะที่การจัดตั้งองค์กรความร่วมมือที่มีสถานะเป็นนิติบุคคลนั้น ยังไม่ปรากฏขึ้นแม้ว่าจะมีการกำหนดไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องก็ตาม บทความชิ้นนี้เริ่มด้วยการอธิบายถึงแนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้นความร่วมมือที่มีองค์กรเป็นนิติบุคคลและไม่เป็นนิติบุคคลและศึกษาข้อจำกัดของประเทศไทยที่ทำให้ไม่สามารถจัดตั้งความร่วมมือในรูปแบบดังกล่าวได้ในส่วนสุดท้ายได้เสนอแนวทางในการจัดตั้งองค์กรความร่วมมือเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป พร้อมทั้งได้หยิบยกประเด็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการดังกล่าวซึ่งอาจประสบในอนาคต

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ คือ การที่รัฐต้องจัดทำขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน และให้บริการแก่ประชาชนทุกคน โดยไม่เจาะจงเฉพาะเพียงบางกลุ่มเท่านั้นความหมายก็คือ กิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง เพื่อจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

### 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพทางการบริการ

#### 2.1 ความหมายและขอบข่ายเกี่ยวกับงานบริการ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

ประยูร กาญจนดุล (2523 : 81) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่ามีหลักสำคัญอยู่ 5 ประการคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยบทกฎหมาย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใดก็ตาม ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยเสมอหน้ากัน

กฤษณ ฌนาพงศธร (2530 : 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการระดับสูงขององค์การ
3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประเภทของประโยชน์ และบริการที่จะจัดให้จะต้องตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ
4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ
6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ สาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดย ส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ มี ความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร

ชานินทร์ สุวงศ์วาร (2541 ; อ้างถึงใน พรนภา ตังมโนธรรมกิจ, 2544 : 46) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการหรือพนักงานกับผู้รับบริการ หรือลูกค้า โดยผ่านการปฏิสัมพันธ์ที่มีจุดหมายชัดเจน (Purposeful) และทั้งสองฝ่ายต่างมี บทบาทแตกต่างกัน ลูกค้ามีบทบาทเป็นผู้แสดงความประสงค์ ส่วนพนักงานมีบทบาทเป็นผู้ให้ ความช่วยเหลือ ตอบสนองให้เกิดความสะดวกในแนวทางที่ลูกค้าคาดหวัง เพื่อสร้างความพึง พอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542 : 6) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการ คือพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมี เป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

จากความหมายของการบริการสาธารณะที่กล่าวมานั้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึงกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่าง ผู้ให้บริการ (พนักงาน) กับผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดยมี

วัตถุประสงค์ชัดเจนตามความต้องการของลูกค้า และมุ่งตอบสนองให้เกิดความสะดวกใน  
แนวทางที่ลูกค้าคาดหวังเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

Millet (1954 : 397) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความ  
พึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรม  
ในการบริหารงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะ  
ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการ  
ให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการ  
ให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้อง  
มองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า  
ไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ  
สาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The Right  
Quantity at the Rightgeographical Location) มิถุนิเร็ดเห็นว่ ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา  
จะไม่มีควมหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้าง  
ควมไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ  
สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประ โยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจ  
ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ  
สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่ม  
ประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Verma (1964 ; อ้างถึงใน วรรณภา กลันทกานนท์. 2547 : 11) ได้พิจารณาการ  
ให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดย  
ระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการ  
ได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ ความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการ  
พิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการ  
ใช้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมด

จะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Whang (1964 ; อ้างถึงใน วรรณภา กลั่นทกานนท์. 2547 : 12) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่ง ไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวบริการ (Services) 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ 4) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทาง และต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

Weber (1966 : 340) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Sine ira et Studio กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

Katz and Kahn (1978 : 4) ได้กล่าวถึง หลักการที่สำคัญของการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

Penchansky and Thomas (1981 ; อ้างถึงใน พรนภา ตังมโนธรรมกิจ. 2544 : 35) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Parasuraman (1990 ; อ้างถึงใน วรรณากลั่นทกานนท์, 2547 : 10) ได้สรุปลักษณะเฉพาะของงานบริการไว้ดังนี้

1. การบริการไม่มีตัวตน (Intangibility) หมายถึง การบริการเป็นนามธรรม มีผลลัพธ์ออกมาในรูปของงาน (Performance) มิใช่วัตถุ (Qbjects) จึงมีอาจจับต้องหรือมองเห็นได้ จะนับวัดหรือนำมาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากแก่การประเมินและตรวจสอบคุณภาพ เช่น บุคลิกภาพของพนักงานที่ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. บริการที่มีความหลากหลายในตัวมันเอง (Variability or Heterogeneity) หมายถึง คุณภาพบริการอาจเปลี่ยนไปได้เมื่อเปลี่ยนผู้ให้บริการ เปลี่ยนผู้รับบริการหรือแม้แต่เปลี่ยนเวลา สถานที่สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดขึ้น ได้ยากในสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการ
3. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) หมายถึงการผลิต การส่งมอบ (ขาย)และการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ซึ่งแตกต่างจากสินค้าที่เริ่มจากกระบวนการผลิตจากนั้นเข้าสู่กระบวนการขาย และถึงขั้นบริโภค ในงานบริการนั้นผู้ผลิต (Producer) และผู้ขาย (Seller) คือ บุคคลเดียวกันทำให้กระบวนการผลิตและการตลาดมีความสัมพันธ์กันมากขึ้น เช่น ลูกค้าต้องการได้รับบริการจองเที่ยวบินจากพนักงานบริการ (Concierge) พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการ (ผลิต) และส่งมอบให้ลูกค้า (ขาย) และลูกค้ารับบริการ (บริโภค) ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน
4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish Ability) หมายถึงการผลิตและการส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกันจึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่ง

มอบหรือจำหน่ายภายหลังได้เหมือนสินค้า ดังนั้น เมื่อมีการจัดทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิต เช่น โรงแรมมีการจัดบริการพิเศษในช่วงเทศกาลปีใหม่ มีการจัดซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ จัดเตรียมสถานที่ แต่เมื่อถึงเวลากลับไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ ทำให้ทรัพยากรที่ใช้ไปนั้นสูญเปล่าไม่สามารถที่จะเก็บรักษาไว้ได้

William , Gilbert and Guthrie (1997 ; อ้างถึงใน ลือชัย เจริญทรัพย์. 2538 : 68)

มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม หรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล หรือ ผลผลิต ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากรบริการที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตการบริการเช่นเดียวกับแนวคิดของเวอร์มา (Verma) อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

คณะรัฐมนตรี มีมติเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2541 ให้จัดทำและพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes ย่อว่า P.S.O.) ในทุกส่วนราชการมีวัตถุประสงค์ ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์โดยรวมของภาคราชการทั้งระบบ และเน้นให้หน่วยงานราชการพัฒนามาตรฐานทางผลลัพธ์โดยมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ขั้นปลาย (Ultimate Outcomes) เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารจัดการที่ดี อำนวยประโยชน์แก่ประชาชน และสังคมส่วนรวมสมเจตนารมณ์ และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 75 ที่กำหนดให้รัฐต้องจัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการดำเนินงานดังกล่าวให้สำนักงบประมาณ สนับสนุนเงินงบประมาณให้แก่ ส่วนราชการตามความจำเป็น



และให้สำนักงาน ก.พ. ร่วมกับ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่ส่วนราชการในการส่งเสริมและพัฒนา ระบบมาตรฐานสากลของไทย ทั้งนี้ แนวทางและวิธีการพัฒนาระบบ P.S.O. เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับรอง มาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ พ.ศ. 2543

P.S.O. ประกอบด้วยระบบมาตรฐานคุณภาพด้านการบริหารจัดการ 10 ระบบ ได้แก่ ระบบข้อมูล (P.S.O. 1101) ระบบการสื่อสาร (P.S.O. 1102) ระบบการตัดสินใจ (P.S.O. 1103) ระบบการพัฒนาบุคลากร (P.S.O. 1104) ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล (P.S.O. 1105) ระบบการมีส่วนร่วม (P.S.O. 1106) ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน (P.S.O. 1107) ระบบการประเมินผล (P.S.O. 1108) ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต (P.S.O. 1109) ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ (P.S.O. 1110) และระบบมาตรฐานสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน 1 ระบบรวมเป็น 11 ระบบ ในแต่ละระบบจะมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน และตัวชี้วัดของการบรรลุเกณฑ์มาตรฐานเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้

ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน (P.S.O. 1107) เป็นระบบหนึ่งใน 11 ระบบดังกล่าว ที่ประกอบไปด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม 10 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยมีตัวอย่างของตัวชี้วัดการบรรลุตามเกณฑ์มาตรฐาน ตามตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผล  
ของงานภาครัฐ

หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ	ตัวชี้วัด
1. ด้านประสิทธิภาพ	1. มีระบบคอมพิวเตอร์ online ภายในหน่วยงานเพื่อเป็นการลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง 2. มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติเพื่อ การบริการที่รวดเร็ว	1. การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว 2. การทำให้ต้นทุนในการให้บริการลดลง

หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ	ตัวชี้วัด
1. ด้านประสิทธิภาพ	<p>3. มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ</p> <p>4. มีแผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง</p>	<p>3. ใช้กำลังคนเท่าเดิมในขณะที่มีผลงานเพิ่มขึ้น</p> <p>4. ลดขั้นตอนการให้บริการที่ซ้ำซ้อน</p> <p>5. ประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน และประชาชนได้รับประโยชน์ สูงสุด</p>
2. ด้านคุณภาพ	<p>1. มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ</p> <p>2. นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้บริการทั่วทั้งหน่วยงาน</p> <p>3. มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ</p> <p>4. มีการกำหนดตัวชี้วัด หรือ เกณฑ์วัดผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ</p> <p>5. มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติเพื่อ จดลำดับก่อนหลัง</p> <p>6. จัดบริเวณสถานที่การให้บริการให้สะอาดสะดวกสบาย</p>	<p>1. การบริการที่มีความถูกต้องและรวดเร็ว</p> <p>2. สนองตอบความต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด</p> <p>3. การบริการที่จุดเดียว (One stop Service)</p> <p>4. สร้างความพึงพอใจให้แก่ ผู้รับบริการ</p> <p>5. การบริการที่มีมุ่งผลลัพธ์ บั้นปลาย และสมฤทธิ์ผล</p>
3. ด้านความทั่วถึง	<p>1. มีระบบการติดตามประเมินผลงานในระบบเปิด</p> <p>2. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่อย่างน้อย เดือนละ 2 ครั้ง</p>	<p>1. การบริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>2. การบริการที่ครอบคลุมพื้นที่เป้าหมาย</p>

หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ	ตัวชี้วัด
3. ด้านความทั่วถึง	3. มีบุคลากรที่มีความพร้อมในการบริการอย่างเพียงพอ 4. มีการเพิ่มสาขาของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีอัตราการใช้บริการของผู้มาติดต่อสูง 5. มีศูนย์บริการข้อมูลแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ 6. จัดทำแผนงานการให้บริการ	3. ลดความเหลื่อมล้ำของสังคม 4. กระจายทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด 5. การบริการที่สามารถขยายผลไปสู่พื้นที่ใกล้เคียง
4. ด้านความเสมอภาค	1. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ไม่สามารถรับบริการได้ที่ศาลากลางจังหวัด 2. มีการประชาสัมพันธ์การบริการให้แก่ทุกคนได้ทราบ 3. จัดทำแผนการบริการตามความเร่งด่วน 4. มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้ในหน่วยงาน 5. มีการประชุมกับกลุ่มประชาชนเพื่อรับทราบปัญหาความต้องการร่วมกัน	1. ลดช่องว่างความไม่เท่าเทียมกันของสังคม 2. เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน 3. สร้างระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้ 4. วางตนเป็นกลางแก่ทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม
5. ด้านความเป็นธรรม	1. มีระบบประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินด้วย 2. มีแบบฟอร์มร้องทุกข์ขอให้ภาครัฐเข้าไปตรวจสอบหน่วยงานที่ให้บริการอย่างไม่เป็นธรรม	1. ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกเพศ ทุกวัย ทุกกลุ่ม อาชีพ ในทุกพื้นที่ การให้บริการ 2. ให้บริการโดยไม่มีอคติและ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ



หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ	ตัวชี้วัด
8. ด้านความต่อเนื่อง	<p>5. มีระบบประเมินความพึงพอใจในงานบริการแบบเปิด โดยให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประเมิน</p> <p>6. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ</p> <p>1. มีการนำรูปแบบการบริการที่จุดเดียว (one stop service) มาใช้บริการทั่วทั้งหน่วยงาน</p> <p>2. มีแผนงานการปฏิบัติงานประจำเดือนของทุกกลุ่ม</p> <p>3. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนแก่ประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการในกรณีที่เป็นงานเร่งด่วน</p> <p>4. มีการติดตามสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายหลังจากการให้บริการเสร็จสิ้น</p> <p>5. มีระบบการติดตามผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>4. ให้กลุ่มเป้าหมายได้เห็นประโยชน์จากการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐตั้งแต่เริ่มต้น โครงการ</p> <p>1. พัฒนารูปแบบการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง</p> <p>2. การใช้เครือข่ายการให้บริการที่ภาครัฐประสานงานกับภาคเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>3. การบริการแก่ผู้มาติดต่อได้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>4. สร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลาย</p>
9. ด้านความสะดวกสบาย	<p>1. มีแผนผังของหน่วยงานแสดงให้เห็นแก่บุคคลภายนอก</p> <p>2. จัดเวรให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในเวลาปกติปฏิบัติหน้าที่ในช่วงพักเที่ยง</p>	<p>1. สร้างระบบบริการที่เน้นความสะดวกสบาย</p> <p>2. ระบบการให้บริการประชาชน แบบเบ็ดเสร็จ</p>

หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ	ตัวชี้วัด
10. ด้านความพร้อมให้บริการ	<p>3. มีส่วนงานด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร และ อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ</p> <p>4. มีการปรับ โครงสร้างองค์กร ให้มี ขนาดเล็กลงเพื่อลดขั้นตอนใน การ บริหาร ทำให้การตัดสินใจเร็วขึ้น</p> <p>5. จัดระบบรองรับบริการแบบ First Come First Serve และ ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ</p> <p>1. ให้เจ้าหน้าที่จัดทำแผนงานของ ตนเองโดยรายงานความคืบหน้า และงบประมาณ</p> <p>2. ฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ให้มี ความพร้อมในทุก ๆ ด้าน</p> <p>3. รายงานความคืบหน้าใน การ ทำงานแก่สาธารณชน</p> <p>4. จัดเตรียมความพร้อมใน การ บริการของหน่วยงานทั้งใน ด้าน บุคลากร อุปกรณ์ และ สถานที่</p> <p>5. มีการเพิ่มชั่วโมงการบริการ และ การบริการวันหยุดตาม ความ เหมาะสม และ ความเร่งด่วนของ งาน</p>	<p>3. สร้างอุดมการณ์ในการ รับใช้ ประชาชนให้เกิดขึ้น ภายใน จิตใจของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>1. พัฒนาบุคลากรใหม่ให้ มีจรรยาบรรณวิชาชีพ มี ความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน และ ต่อประชาชน</p> <p>2. การบริการด้วยความ สุภาพ เรียบร้อย</p> <p>3. ข้าราชการต้องรักษา ระเบียบวินัยของราชการ</p> <p>4. ข้าราชการต้องทำภารกิจ ที่ได้รับมอบหมายได้อย่าง มี คุณภาพ เสร็จตาม กำหนดเวลา</p>

ที่มา : สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. 2541

จากการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุป ระบบ P.S.O. 1107 ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ มีการดูแลไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงเพื่อไม่ให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ อันได้แก่ มีระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ภายในหน่วยงานเพื่อเป็นการลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และมีแผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง

2. ด้านคุณภาพ การบริการที่รวดเร็วอาจไม่ใช่บริการที่มีคุณภาพได้เช่นเดียวกับคนที่ทำงานได้รวดเร็วไม่ใช่คนที่สามารถสร้างงานที่มีคุณภาพก็ได้ ในการดำเนินการเพื่อขอรับรอง P.S.O. 1107 หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานคุณภาพที่ไม่ด้อยกว่าหน่วยงานที่ให้บริการในลักษณะที่เทียบเคียงได้ทั้งภาครัฐและเอกชน

3. ด้านความทั่วถึง กลุ่มเป้าหมายของงานบริการของรัฐจะแตกต่างจากกลุ่มเป้าหมายของงานบริการภาคเอกชนเนื่องจากรัฐต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ ทุกวัย ดังนั้นในการจัดบริการของรัฐเกณฑ์มาตรฐานคือความทั่วถึง ในการจัดบริการให้แก่ประชาชนกระจายตามพื้นที่ อาชีพ อายุ การศึกษา บริการที่ครอบคลุมคือ บริการที่ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการ

4. ด้านความเสมอภาค งานบริการของรัฐต้องกระจายให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ไม่ว่าจะแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา ควรได้รับการบริการเสมอหน้ากัน การได้รับโอกาสเสมอภาคกัน คือ ความเสมอภาคในการจัดบริการ รวมทั้งประชาชนสามารถตรวจสอบและประเมินผลงาน

5. ด้านความเป็นธรรม รัฐต้องให้บริการแก่กลุ่มหลากหลายโดยเสมอภาคกัน ยกเว้นกลุ่มที่ด้อยกว่า เนื่องจากสภาพร่างกายซึ่งรวมถึงผู้พิการ ผู้สูงอายุ ไปจนถึงหญิงโสด คลอด การจัดการบริการเฉพาะให้แก่กลุ่มที่ด้อยกว่ากลุ่มอื่นในสภาพร่างกายจะช่วยให้คนเหล่านั้นมีโอกาสได้รับบริการเหมือนกลุ่มอื่น และถือว่าการไม่เลือกปฏิบัติต่อกลุ่มที่ด้อยกว่ากลุ่มอื่น

6. ด้านสนองตอบความต้องการ ลูกค้าอาจมีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกัน ไปลูกค้าต้องการทราบกฎเกณฑ์ ระเบียบ ประกาศคำแนะนำที่เกี่ยวกับงานบริการ ที่ไปติดต่อ หรืออาจต้องการให้มีบริการจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม จัดสถานที่สำหรับนั่งรอ ที่จอดรถ ประเด็นสำคัญคือหน่วยงานต้องรู้ความต้องการของลูกค้า และหาทางตอบสนอง

ให้ได้โดยอาจเทียบเคียงกับงานบริการที่ใกล้เคียงกัน โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนทุกคนได้รับความสะดวก และความเป็นธรรมจากการบริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน

7. ด้านความพึงพอใจ แม้ว่าหน่วยงานอาจตอบสนองในความต้องการของลูกค้าได้บางเรื่อง ก็ไม่ได้หมายความว่าลูกค้าพึงพอใจ บางครั้งเพียงรู้ว่าหน่วยงานพยายามคิดค้นวิธีดำเนินการแม้อย่างไม่ได้ทำ ลูกค้าก็พึงพอใจ เพราะเห็นความตั้งใจจริงที่จะบริการ โดยหน่วยงานแต่ละพื้นที่อาจทำการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น เพื่อรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่

8. ด้านความต่อเนื่องของการบริการมักเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ในบริการของรัฐทุกประเภทหน่วยงานของรัฐที่ต้องสร้างความเป็นเลิศ ในการบริการควรติดตามสอบถามและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา และควรสร้างทางเลือกในการบริการให้หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

9. ด้านความสะดวกสบายในที่นี้คือความสะดวกสบายในการไปติดต่อและรับบริการซึ่งรวมไปถึงการรอคอยและอื่น ๆ ความสะดวกสบาย อาจหมายถึงสถานที่ติดต่อ ที่นั่งพักคอยห้องสมุดและอาคารสถานที่

10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ เมื่อลูกค้าไปติดต่อขอรับบริการลูกค้ามักคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้หากพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากสาเหตุใดก็ตาม อาทิ ติดพักเที่ยง ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ลูกค้ามักสรุปว่าหน่วยงานไม่พร้อมที่จะให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการซึ่งมีทั้งมิติ เจ้าหน้าที่ ช่วงเวลา อาคารสถานที่

จากระบบ (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes ย่อว่า P.S.O.) ผู้วิจัยได้นำระบบการบริการจำนวน 10 ด้านดังกล่าว มากำหนดเป็นตัวแปรตาม ดังกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

## บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัด

### มหาสารคาม

#### 1. สภาพทั่วไปของตำบลเม็กดำ

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งได้รับการจัดตั้งให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 16 เดือน



ธันวาคม พ.ศ. 2539 ได้รับการปรับปรุงขนาดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางเมื่อวันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2552 องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ ตั้งอยู่ที่ตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีรายละเอียดจำแนกได้ดังนี้

#### 1.1 ลักษณะที่ตั้งและขนาด

ระยะทางจากตำบลเม็กดำ ถึงอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย 11.0 กิโลเมตร

ระยะทางจากตำบลเม็กดำ ถึงจังหวัดมหาสารคาม 95.0 กิโลเมตร

ตำบลเม็กดำ มีพื้นที่ประมาณ 46,250 ไร่ หรือ 74.496 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 1.4247 ของพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม มีแนวอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ	ตำบลหนองบัว อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ทิศใต้	ติดกับ	ตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลสระขุดอำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์
ทิศตะวันออก	ติดกับ	ตำบลลานสะแก ตำบลปะหลาน อำเภอพยัคฆภูมิ จังหวัดมหาสารคาม
ทิศตะวันตก	ติดกับ	ตำบลพุทไธสง และตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

#### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลเม็กดำ พื้นที่โดยทั่วไปส่วนใหญ่สภาพเป็นที่ลุ่มเหมาะแก่การทำนาเป็นป่าสาธารณะประมาณ 2,000 ไร่ ซึ่งมีลักษณะเป็นป่าเสื่อมโทรม มีลำห้วยหนึ่งสาย คือ ห้วยลำพังชู ซึ่งเหมาะแก่การชลประทาน ขุดคลองส่งน้ำ โครงการสูบน้ำด้วยระบบไฟฟ้าเพื่อใช้ประโยชน์ทางเกษตรกรรม นอกจากนี้ห้วยลำพังชูยังเป็นเส้นกั้นเขตแดนระหว่างจังหวัดมหาสารคามกับจังหวัดสุรินทร์ และจังหวัดบุรีรัมย์และยังเป็นส่วนหนึ่งของต้นน้ำของแม่น้ำมูล

#### 1.3 ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 9,712 คน แยกเป็นชาย 4,888 คน หญิง 4,824 คน

มีความหนาแน่นเฉลี่ย 126.96 คน ต่อตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2558)

## 2. สภาพทางเศรษฐกิจ

### 2.1 อาชีพ

ราษฎรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำนา คิดเป็นร้อยละ 80 ข้าวหอมมะลิซึ่งถือว่าเป็นพืชเศรษฐกิจที่ดีอย่างหนึ่งของตำบลเม็กดำ ฐานะประชากรโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางถึงต่ำ ที่เหลือประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ค้าขาย และรับราชการ รายได้โดยเฉลี่ยประมาณ 20,000 บาทต่อคนต่อปี

### 2.2 ผลผลิตสำคัญของตำบล

ข้าวหอมมะลิ ซึ่งเป็นหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ของตำบลเม็กดำ ผลิตภัณฑ์ทางการจักสาน ของกลุ่มจักสานซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำรายได้ให้กับประชากรของตำบล

การปลูกหม่อนเลี้ยงไหมบางส่วน โดยเฉพาะผ้าไหมมัดหมี่ทอมือ

### 2.3 การพาณิชย์และหน่วยธุรกิจ

ปั้มน้ำมัน	1	แห่ง
โรงสีข้าว	40	แห่ง
ร้านค้าปลีก	65	แห่ง
ร้านซ่อมจักรยานยนต์	6	แห่ง
โรงสูบน้ำ	1	แห่ง
รีสอร์ท	1	แห่ง
เสารับสัญญาณโทรศัพท์มือถือ	3	แห่ง

## 3. สภาพทางสังคม

### 3.1 การศึกษา

ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์	8	แห่ง
โรงเรียนประถมศึกษา	5	แห่ง
โรงเรียนมัธยมศึกษา (โรงเรียนขยายโอกาส)	2	แห่ง
ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน	1	แห่ง
ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	7	แห่ง

### 3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

ศาสนาที่ประชาชนในเขตตำบลเม็กดำนับถือ คือ ศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 98

วัด	7	แห่ง
สำนักสงฆ์	5	แห่ง
ที่พักสงฆ์	1	แห่ง
ศูนย์ปฏิบัติธรรม	2	แห่ง

### 3.3 วัฒนธรรม

ประชาชนในเขตตำบลเม็กดำใช้ภาษาท้องถิ่นดังนี้ ภาษาไทยอีสาน คิดเป็นร้อยละ 98 ภาษากลางและภาษาถิ่นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2 ขนบธรรมเนียมประเพณีส่วนใหญ่เป็นแบบชาวพุทธ และขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่นไทยอีสาน

### 3.4 การสาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 3 แห่ง  
อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำคิดเป็นร้อยละ 100

### 3.5 ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน

ผู้ยามตำรวจ 1 แห่ง

## 4. การบริการพื้นฐาน

### 4.1 การคมนาคม

พื้นที่ตำบลเม็กดำมีถนนสายหลักคือ สาย 202 (พยุหภูมิพิสัย - พุทไธสง) ผ่านและมีถนนเชื่อมจากถนนสายหลักเข้าหมู่บ้าน 7 สาย ถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน 10 สาย ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่ภายในหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 70

ถนนลาดยาง 4 สาย สภาพถนนชำรุดเป็นช่วง ๆ

ถนน รพช. 2 สาย สภาพเป็นหลุมเป็นบ่อ

ถนนระหว่างหมู่บ้านเป็นถนนหินคลุก ลูกกรังและถนนดิน

### 4.2 การโทรคมนาคม

ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข (ไปรษณีย์อนุญาต) 1 แห่ง

โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 17 ตู้

### 4.3 การไฟฟ้า

ราษฎรในพื้นที่ตำบลเม็กดำมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน แต่มีครัวเรือนเพียงบางส่วนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้แต่ยังมีได้ขอมอเตอร์

## 4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำน้ำ, ลำห้วย	จำนวน	1	แห่ง
---------------	-------	---	------

บึง, หนองน้ำและอื่น ๆ	จำนวน	31	แห่ง
-----------------------	-------	----	------

## 4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย	จำนวน	2	แห่ง
-----	-------	---	------

คลอง	จำนวน	2	แห่ง
------	-------	---	------

บ่อน้ำตื้น	จำนวน	40	แห่ง
------------	-------	----	------

บ่อบาดาล, บ่อโยก	จำนวน	21	แห่ง
------------------	-------	----	------

ประปาหมู่บ้าน	จำนวน	10	แห่ง
---------------	-------	----	------

## 5. โครงสร้างการบริหารงานบุคคล

องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ มีจำนวนบุคลากรทั้งหมด จำนวน 37 คน ดังนี้

5.1 ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	11	คน
---	-------	----	----

5.2 ตำแหน่งในส่วนการคลัง	จำนวน	6	คน
--------------------------	-------	---	----

5.3 ตำแหน่งในส่วนโยธา	จำนวน	2	คน
-----------------------	-------	---	----

5.4 ตำแหน่งในส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	จำนวน	14	คน
--	-------	----	----

5.5 ตำแหน่งในส่วนส่งเสริมการเกษตร	จำนวน	1	คน
-----------------------------------	-------	---	----

5.6 ตำแหน่งในส่วนสวัสดิการสังคม	จำนวน	3	คน
---------------------------------	-------	---	----

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. งานวิจัยในประเทศ

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536 : 80 - 82) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านพนักงาน และการบริการ ภูมิหลังของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ได้แก่ อายุ การศึกษา และอาชีพ ทั้งนี้ลูกค้าที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในด้านสถานที่มากกว่าลูกค้าที่มีอายุน้อย ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาต่ำ และลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร ค่าขาย จะมีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการและอื่น ๆ ส่วนเรื่องเพศ รายได้ ระยะเวลาการใช้บริการและประเภทบริการที่ใช้

ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

นงเยาว์ ใจห่อ (2544 : 78 - 80) ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (มิติที่ 2) ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต ประจำปี พ.ศ. 2544 พบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ทำให้ภาพรวมระดับความพึงพอใจในงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย .83)

ลำไย แม่นเสถียร (2545 : 44 - 45) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทราผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีระดับน้อยที่สุด คือด้านความเพียงพอที่จะให้บริการ รองลงมาคือ ด้านจริยธรรมเจ้าหน้าที่ และระดับมาก คือด้านการให้ความรู้และคำปรึกษา ส่วนปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง ได้แก่ รายได้ ส่วนเพศ อายุการศึกษา และอาชีพ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง

โศจิรัตน์ ศิริรัตนสุวรรณ (2545 : 80 - 81) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพด้านการบริการการจัดเก็บภาษี ของฝ่ายรายได้ สำนักเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนได้รับบริการในภาพรวม 3 ด้าน อยู่ในระดับดี ประกอบด้วยด้านบุคลากร ด้านการบริการและอำนวยความสะดวก และด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์การให้บริการ และความคาดหวังของประชาชนในอนาคตต่อการจัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้รวม 3 ด้าน อยู่ในระดับดีมาก สำหรับความต้องการของประชาชนต่อการปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี พบว่า ด้านการจัดเก็บภาษีประชาชนต้องการให้ฝ่ายรายได้จัดเก็บภาษีด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ยุติธรรม และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพด้านการบริการการจัดเก็บภาษีที่ได้รับในปัจจุบัน และในอนาคต พบว่า ประชาชนที่มติดต่อเสียภาษีที่อยู่แขวงต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพด้านการบริการการจัดเก็บภาษีที่ได้รับในอนาคตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นครศ ประดิษฐ์วงศ์ (2548 : 70 - 72) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพ้อ และเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพ้อ ใน 10 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย ด้านความพร้อมในการให้บริการ และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในตำบลคอนหัวพ้อ จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t - test และ One - way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพ้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพ้อ เป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการบริการประชาชนสูงสุด คือ ด้านความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ และด้านความเป็นธรรม โดยในด้านความพร้อมในการให้บริการประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นที่น่าพอใจ การเตรียมความพร้อมในการให้บริการในด้านประสิทธิภาพประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นที่น่าพอใจ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพ้อ มีความรวดเร็วของการบริการ และในด้านความเป็นธรรมประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นที่น่าพอใจ ตนเองสามารถซักถามสิ่งที่สงสัย หรือมีความคิดเห็นได้แจ้งกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพ้อ

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการที่ได้รับ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

วินัย นवलสุมา (2548 : 55 - 56) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนในเขตทวีวัฒนา จำนวน 400 คน เครื่องมือ

ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t - test และ One - way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมีระดับสูง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการประชาชนสูงสุด คือ ด้านความเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านความพร้อมในการให้บริการและด้านความสะอาดสบาย โดยในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีบริการตามลำดับก่อนหลัง ในด้านความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นเห็นว่า สำนักงานเขตมีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการที่ทันสมัย และเหมาะสมและในด้านความสะอาดสบายประชาชนมีความเห็นว่า สำนักงานเขตมีสถานที่ สะดวกสบาย เป็นระเบียบและสะอาด ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร พบว่า การศึกษา อาชีพ และรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญ.05

ร.ท.หญิง วาสนา เทศทองลา (2549 : 86 - 87) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑฯ ศึกษาเฉพาะกรณี พิพิธภัณฑฯ กองทัพบกเฉลิมพระเกียรติ” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑฯ ศึกษาเฉพาะกรณี พิพิธภัณฑฯ ๑ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑฯ ศึกษาเฉพาะกรณีพิพิธภัณฑฯ ๑ จำแนกตามสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษาในครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถาม ต่อผู้มาติดต่อขอเข้าชม พิพิธภัณฑฯ ๑ ในกองบัญชาการกองทัพบกทั้งประชาชนทั่วไป นักเรียน นิสิต นักศึกษา ข้าราชการทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Question Air) อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งที่เข้าชม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ หาค่าความถี่ และร้อยละ (Percentage) กำหนดหาค่าเฉลี่ย ( $X$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑฯ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และระบบข้อมูล สารสนเทศและวิทยาการสมัยใหม่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการติดต่อขอเข้าชม และความสะอาด รวดเร็วในการเข้า - ออก สถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑฯ และการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้เข้าชม ด้านสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และการทดสอบสมมุติฐาน

โดยใช้การทดสอบค่า t - test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One - way ANOVA ผลการศึกษาพบว่าผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนเข้าชมต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการและให้ความรู้ของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ ๗ ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ระบบข้อมูลสารสนเทศ และวิทยาการสมัยใหม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สันติ อุดมสุข โกมล (2549 : 66 - 67) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของสำนักงานหนองแวม กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานหนองแวมและเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแวมกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน ซึ่งในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด เพื่อทดแทนแบบสอบถามที่มีข้อผิดพลาด หรือไม่สมบูรณ์ และได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 400 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ยความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t - test และ One - way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแวม กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค และด้านการตอบสนองความพึงพอใจโดยในด้านความพร้อมในการให้บริการประชาชนมีความคิดเห็น่า สำนักงานเขตหนองแวมมีแบบฟอร์มที่เพียงพอ และมีตัวอย่างในการกรอบบแบบฟอร์มต่าง ๆ ในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็น่า สำนักงานเขตมีการแจกบัตรคิว สำหรับผู้มารับบริการและในด้านการสนองตอบความพึงพอใจประชาชนมีความเห็น่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแวม กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ การศึกษา รายได้ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ยุคลธร บุญรอด (2549 : 67 - 68) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ



ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบางบึง จังหวัดชลบุรี โดยวิธีศึกษาเชิงปริมาณ ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 381 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t - test และ One - way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ด้านความสะอาดสวยงาม รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคและด้านการสนองตอบความต้องการ โดยในด้านความสะอาดสวยงาม ประชาชน มีความเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึงจังหวัดชลบุรี มีสถานที่สะอาดสวยงาม เป็นระเบียบและสะอาด ในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการได้รับบริการตามสิทธิที่ควรได้รับอย่างเต็มที่ในด้านการสนองตอบความต้องการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นให้บริการอย่างฉับไว ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศและประเภทงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

วาสนา ประชชอลี (2550 : 52 - 53) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอมือเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ตำบลฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอมือเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอฉะเชิงเทรา จำนวน 395 คน โดยผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติพรรณนาแจกแจงความถี่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Sheffe's)

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมพบว่า ประชาชนเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบต. โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า อายุระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน โดยมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ ต้องการให้ อบต. จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรอำนวยความสะดวกในเรื่องน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ตลอดจนมีป้ายประชาสัมพันธ์

อศวประภาณจน์ สนิทจันทร์ (2551 : 60 - 61) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยวิธีศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้มารับบริการจากเทศบาลเมืองสุรินทร์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t - test และ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe's Test) ผลการศึกษา พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความทั่วถึง และด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยในด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ มีความรวดเร็วของการให้บริการในด้านความทั่วถึงประชาชนมีความคิดเห็นว่า มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและในด้านความพร้อมในการบริการประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการ ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ

ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ชูชาติ แนนพลกรัง (2550 : 85 - 86) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง ในด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 3 ด้าน จะต้องปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุด

สุทธิกานต์ ชูทอง (2550 : 50 - 51) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง โดยวิธีศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลบางละมุง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t - test และ One - way ANOVA และ Scheffe's Test

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความทั่วถึงและด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยในด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีความรวดเร็วของการให้บริการ

ในด้านความทั่วถึง ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามี การประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติอย่าง สม่ำเสมอ และในด้านความพร้อมในการให้บริการประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นที่ ปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการ ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัด ชลบุรี พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทของงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันและปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการ บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

Howat and Others (1995 : 54) ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า ต่อการนัดหมายการและสวนสาธารณะ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้ามักจะแสดงให้เห็นจากการ ที่ลูกค้ากลับเข้ามาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้าม ลูกค้าไม่พึงพอใจมักจะบอกต่อสาธารณะชน ในทางลบการวิจัยนี้ใช้เครื่องมือ CSQ (Customer Service Quality) ในการตรวจสอบความ คาดหวังของลูกค้าโดยเปรียบเทียบการรับรู้บริการในระดับที่ลูกค้าปรารถนา การวิจัยนี้อธิบาย ถึงเครื่องมือ CSQ ไปใช้ในการวัดคุณภาพการบริการของนัดหมายการและสวนสาธารณะใน ด้านการบริการงานที่ระบุถึงวิธีที่ใช้ในการสำรวจและแนะนำว่าประโยชน์ที่จะได้รับการนำ เครื่องมือนี้ไปใช้ขึ้นอยู่กับ การเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งคุณภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลตาม ระเบียบวิธีวิจัยด้วย

Francesca , Giovanna and Silvia (2003 : 31) ได้ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จของ คุณภาพการบริการ เกิดจากปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ การยอมรับคุณค่า ความสะดวก ความ น่าเชื่อถือและการบริการที่มีเอกลักษณ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่มักจะสำเร็จได้ ด้วยการ กระตุ้นในกระบวนการโฆษณา สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ ความตรงต่อ เวลา โครงสร้าง พื้นฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่จับต้องได้ สัมผัสได้และ รู้สึกได้

Friesen (2005 : 57) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้รางวัล ของสมาชิกภาพในสมาคม และขอบเขตของการตอบแทนในคุณภาพบริการ การวิจัยสรุปได้ว่า การตอบแทนในระดับสูงในคุณภาพการบริการของสายการบินที่มีนักเดินทางที่ไม่ได้เป็น นักธุรกิจมันจะเป็นสมาชิกที่ได้รางวัลจากการบินอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังค้นพบ ข้อสนับสนุนหลายข้อในด้านการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า ประการที่หนึ่งคือ แสดง ให้เห็นภาพที่น่าเชื่อถือว่ามี การเปลี่ยนแปลงในขอบเขตของการตอบแทนในคุณภาพการบริการ

ของนักเดินทางที่ไม่ได้เป็น นักธุรกิจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการให้รางวัลแก่สมาชิกของสายการบิน ประการที่สองแสดงให้เห็นถึงความผูกพันอย่างเหนียวแน่นระหว่างนักเดินทางที่ไม่ได้เป็นนักธุรกิจ และองค์กรที่เป็นสมาชิกของพวกเขา เนื่องจากผลลัพธ์ของการเป็นสมาชิกที่ได้รับรางวัล ประการที่สาม มีเอกสารที่แสดงถึงการตอบแทนระหว่างนักเดินทางที่ไม่ได้เป็นนักธุรกิจกับการเริ่มเข้ามาแข่งขันในตลาดของกลุ่ม เนื่องจากสมาชิกภาพที่ได้รับรางวัลจากการบินอย่างสม่ำเสมอของพวกเขาแนะนำสำหรับการวิจัยในอนาคตได้ถูกนำมาใช้เพื่อค้นหาแง่มุมของการเปลี่ยนแปลงปัจจัยที่คขวางที่สังเกตพบแต่ไม่สามารถพัฒนาต่อไปให้สมบูรณ์ได้ภายในขอบเขตการวิจัย

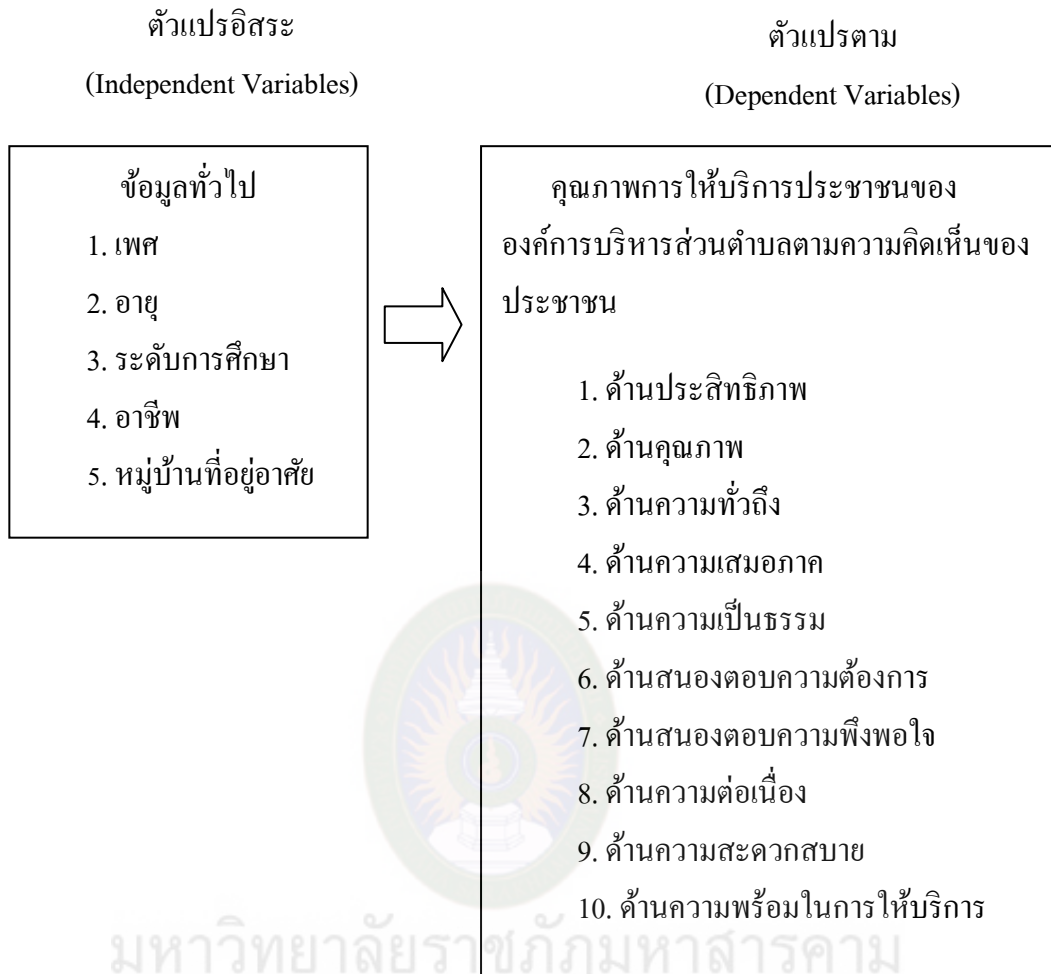
Shih (2006 : 78) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของวัฒนธรรมต่อคุณภาพการให้บริการและพึงพอใจของลูกค้า ผลการศึกษาเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับระยะห่างของอำนาจในวัฒนธรรมของชาติและสัญชาติในแบบจำลองทั้ง 5 ด้าน ทุกประการซึ่งมีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตามทัศนคติแบบขงจื้อเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในทุกด้านของลูกค้า การวิเคราะห์ทฤษฎีวิถินัยในศาสนาคริสต์แสดงให้เห็นว่าลูกค้าจากประเทศฝั่งตะวันตก (สหรัฐอเมริกาและเยอรมัน) มีแนวโน้มที่จะมีค่าคะแนนสูงกว่าในมิติทั้ง 5 ของคุณภาพการบริการ เพื่อเปรียบเทียบกับผลของลูกค้าจากประเทศฝั่งตะวันออก (ญี่ปุ่นและไต้หวัน) จากผลการเปรียบเทียบแบบ HSD Post-hoc ของ Tukey แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าลูกค้าชาวญี่ปุ่นและไต้หวันในคุณภาพบริการทุกด้าน ซึ่งลูกค้าชาวเยอรมันก็ได้ผลลัพธ์เช่นเดียวกับลูกค้าชาวสหรัฐอเมริกา ความพึงพอใจของลูกค้าในทุกด้านนั้น ลูกค้าสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าลูกค้าชาวญี่ปุ่นและไต้หวันมาก ซึ่งลูกค้าชาวไต้หวันเองก็มีคะแนนทั้งห้าของลูกค้าชาวญี่ปุ่นอย่างมาก

Kim (2009 : 62) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการใหม่ ของสนามบินกอล์ฟเอกชนในประเทศเกาหลี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยของอายุ และระดับการศึกษามีผลกระทบต่อความต้องการระดับคุณภาพ บริการที่แตกต่างกัน 2) กลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานบริการ การให้บริการที่มีความสามารถรองรับมาคือ ความไว้วางใจ การเอาใจใส่ต่อลูกค้า และการตอบสนอง ด้วยความเต็มใจ 3) ส่วนกลยุทธ์สำคัญที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก คือ ความเชื่อถือได้ใน มาตรฐานบริการ และการตอบสนองด้วยความเต็มใจ

Hughes (2009 : 64) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการคุณภาพ และการควบคุม ข้อร้องเรียนของลูกค้าในธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ผลการวิจัยพบว่า ระบบควบคุมคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพและระบบ ISO 10002 : 2004 เกี่ยวกับการควบคุม ข้อร้องเรียนของลูกค้า ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ในระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีแบบจำลอง TMM ที่ถูกนำมาพัฒนา เพื่อช่วยให้ผู้บริหารระดับสูง ใช้ติดตาม ตรวจสอบ การบริหารจัดการระบบคุณภาพในธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ซึ่งแบบจำลองนี้ นำปัญหา มาประยุกต์เป็นกรณีศึกษา เพื่อใช้วิเคราะห์ปัญหาที่ปรากฏขึ้น ส่วนระบบ ISO 10002 : 2004 ที่เกี่ยวข้อง กับการควบคุมข้อร้องเรียนของลูกค้า ปรากฏให้เห็นจาก ความสัมพันธ์ของ การจัดการคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งข้อร้องเรียนของลูกค้าถูกนำไปประยุกต์ เป็นกรณีศึกษาใน แบบจำลองของระบบ ISO 9000 : 2000 ที่สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาพร้อมกันได้

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ของการพัฒนาระบบมาตรฐาน 1107 : ระบบการบริการ ภาคเอกชนและประชาชน : P.S.O. 1107 (สถาบันมาตรฐานสากล ภาครัฐแห่งประเทศไทย. 2541) จำนวน 10 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะอาดสบาย และด้านความพร้อม ในการให้บริการ มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยจึง ได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### 1. ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 1,845 คน เป็นผู้มาใช้บริการ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2558 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2558 ระยะเวลาจำนวน 4 เดือน (องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ. 2556 : 8)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2558 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2558 จำนวน 329 คน มีวิธีการหากลุ่มตัวอย่างดังนี้  
ขั้นตอนที่ 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973: 727)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง



$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ .05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{1,845}{1 + (1,845)(0.05^2)} \\ &= \frac{1,845}{1 + (1,845 \times .0025)} \\ &= 328.30 \end{aligned}$$

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 329 คน

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดย มีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้านเป็นเกณฑ์ในการกำหนดสัดส่วน โดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ จำนวนประชากรกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 329 คน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ที่	หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านเม็กดำ	81	14
2	บ้านแก่นท้าว	84	15
3	บ้านเหล่า	86	15
4	บ้านหารฮี	76	14
5	บ้านตาลอก	76	14
6	บ้านพยอม	93	17
7	บ้านตาลอก	68	12
8	บ้านดอนไผ่غان	87	15
9	บ้านหนองดิน	91	16
10	บ้านหนองไผ่	90	16
11	บ้านสำโรง	81	14
12	บ้านโคกจันทร์หอม	96	17

ที่	หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
13	บ้านมะเห็บ	75	13
14	บ้านเหล่าจิว	81	14
15	บ้านนาเจริญ	71	13
16	บ้านคอนไผ่งาน	87	16
17	บ้านเม็กน้อย	78	14
18	บ้านคอนแคน	93	17
19	บ้านโนนสำราญ	90	16
20	บ้านดงดอน	85	15
21	บ้านน้อยพัฒนา	88	16
22	บ้านเหล่าหนองขาม	87	16
	รวม	1,844	329

2. การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับสลากโดยทำกล่องขึ้นมา 22 กล่องตามจำนวนหมู่บ้าน แล้วเขียนสลากรายชื่อผู้เข้ามาใช้บริการของแต่ละหมู่บ้านลงไป ในกล่องแต่ละใบตามจำนวนประชากรแล้วหยิบสลากขึ้นมาทีละแผ่นบันทึกชื่อที่จับได้ไว้ จากนั้นนำสลากกลับลงกล่องที่เดิมเพื่อให้ประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน ทำไปเรื่อย ๆ จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 329 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ใช้สอบถามประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ โดยกำหนดให้เป็นคำถามชนิดปลายปิด แบบกำหนดให้เลือกตอบแบบตรวจสอบรายการ กับแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามรายการ (Check Lists) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 10 ด้าน ประกอบด้วย

ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะอาดสบาย และด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยวิธีแบบมาตรวัดมาตราส่วนประมาณค่าลิเคิร์ต (Rating Scale) ซึ่งประกอบด้วย 5 ระดับตัวเลือก

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

### การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยอยู่ในการควบคุมดูแล และให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัยดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา หลักเกณฑ์ ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องรวมถึงแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถาม เพื่อให้สามารถตอบปัญหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ องค์ประกอบของกรอบแนวคิด และนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3. นำร่างแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ แก้ไขและเสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาและทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา การวัดและประเมินผล และพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยวิธีหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน คือ

4.1 นายจำเนียร สุคำภา ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม วุฒิการศึกษาปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

4.2 นางสาวรัชฎพร วาเสนัง ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนพัคฆภูมิ  
 วิทยาคาร อำเภอพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม วุฒิการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรมหา  
 บัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

4.3 นายสุภชาติ ทอดภักดี ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนเสลภูมิ อำเภอ  
 เสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด วุฒิการศึกษาปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชา  
 การศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและ  
 ประเมินผล

เกณฑ์ในการพิจารณามีดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาค่าของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน ที่มีค่าตั้งแต่ 0.6

ขึ้นไป

5. ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อและ  
 นำมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วย  
 ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence)

6. นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ  
 3 ท่าน จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม จนกระทั่งได้  
 แบบสอบถามฉบับร่างที่สมบูรณ์

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อ 6 ที่ผ่านการแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้  
 (Try-out) กับองค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่เข้า  
 มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ และไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน  
 แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยวิธีหา Corrected-Item Total correlation ได้ค่าเท่ากับ  
 และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค  
 (Cronbach)

8. ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่นของแบบ  
 สอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Correlation) ตามวิธี  
 ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ .99

9. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้ใหญ่บ้าน/ หมู่บ้านในเขตตำบลเม็กดำทั้ง 22 หมู่บ้าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ ร่วมมือและประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยอบรมชี้แจงผู้ช่วยวิจัย ให้เข้าใจขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล วัตถุประสงค์แบบสอบถาม ซึ่งผู้ช่วยวิจัย จำนวน 5 คน
4. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน จากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
5. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน ด้วยตนเอง จนได้แบบสอบถามครบตามจำนวนทุกฉบับ

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล
  - 1.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยข้อมูลแต่ละชุดมีความสมบูรณ์ และถูกต้อง
  - 1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วทั้งหมด มาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ และให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดระดับค่าเฉลี่ยของการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
  - 1.3 นำข้อมูลมาบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
 

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย โดยใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 99 - 100 )

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 118)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ  
ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ  
น้อยที่สุด

2.3 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติการทดสอบค่า  $t$  ( $t$ -test) ส่วนการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F- test (one-way ANOVA) หากพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบความทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD. (Least Significant Difference)

2.4 สถิติที่ใช้วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ การแจกแจง ความถี่ (Frequency) และการพรรณนาความตามเนื้อหา (Content Analysis)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

1. หาอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ Corrected - Item Total Correlation
2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์

แอลฟาของ Cronbach

3. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

- 3.1 ค่าความถี่
- 3.2 ค่าร้อยละ
- 3.3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
- 3.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. สถิติทดสอบ ได้แก่ การทดสอบค่า t-test (Independent Sample) และการ วิเคราะห์ความแปรปรวน F- test (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดย การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD. (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553 : 63 - 105)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาเสนอข้อมูลด้วยตาราง ประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ มีขั้นตอนดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปลความหมายมีดังนี้

- |           |     |   |
|-----------|-----|---|
| $n$       | แทน | จำนวนหน่วยตัวอย่าง                                  |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ย                                      |
| S.D.      | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน                             |
| $F$       | แทน | สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution       |
| Df        | แทน | ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)              |
| SS        | แทน | ผลรวมของค่าเฉลี่ยของคะแนนเบี่ยงเบน (Sum of Squares) |
| MS        | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ย ของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean of Squares)  |
| Sig       | แทน | ความน่าจะเป็นสำหรับบอกค่านี้สำคัญทางสถิติ           |
| *         | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05                   |

#### ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

**ตอนที่ 3** ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย

**ตอนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลปรากฏดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 3** รายชื่อหมู่บ้าน

หมู่ที่	รายชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	รายชื่อหมู่บ้าน
1	บ้านเม็กคำ	12	บ้านโคกจันทร์หอม
2	บ้านแก่นท้าว	13	บ้านมะเห็บ
3	บ้านเหล่า	14	บ้านเหล่าจั่ว
4	บ้านหารฮี	15	บ้านนาเจริญ
5	บ้านตาลอก	16	บ้านดอนไผ่غان
6	บ้านพะยอม	17	บ้านเม็กน้อย
7	บ้านตาลอก	18	บ้านดอนแคน
8	บ้านดอนไผ่غان	19	บ้านโนนสำราญ
9	บ้านหนองดิน	20	บ้านดงดอน
10	บ้านหนองไผ่	21	บ้านน้อยพัฒนา
11	บ้านสำโรง	22	บ้านเหล่าหนองขาม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	149	45.30
1.2 หญิง	180	54.70
รวม	329	100
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	104	31.60
2.2 31 - 40 ปี	165	50.20
2.3 41 - 50 ปี	32	9.70
2.4 51 ปี ขึ้นไป	28	8.50
รวม	329	100
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	124	37.70
3.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า	106	32.20
3.3 อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	45	13.70
3.4ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	54	16.40
รวม	329	100
4. อาชีพ		
4.1 เกษตรกรรม	159	48.30
4.2 รับจ้าง	125	38.00
4.3 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	17	5.20
4.4 ธุรกิจส่วนตัว	28	8.50
รวม	329	100
5. หมู่บ้านที่อยู่อาศัย		
5.1 บ้านเม็กดำ	14	4.26

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5.2 บ้านแก่งท้าว	15	4.56
5.3 บ้านเหล่า	15	4.56
5.4 บ้านหารฮี	14	4.26
5.5 บ้านตาลอก	14	4.26
5.6 บ้านพะยอม	17	5.17
5.7 บ้านตาลอก	12	3.65
5.8 บ้านดอนไผ่غان	15	4.56
5.9 บ้านหนองดิน	16	4.86
5.10 บ้านหนองไผ่	16	4.86
5.11 บ้านสำโรง	14	4.26
5.12 บ้านโคกจันทร์หอม	17	5.17
5.13 บ้านมะเห็บ	13	3.95
5.14 บ้านเหล่าจั่ว	14	4.26
5.15 บ้านนาเจริญ	13	3.95
5.16 บ้านดอนไผ่غان	16	4.86
5.17 บ้านเม็กน้อย	14	4.26
5.18 บ้านดอนแคน	17	5.17
5.19 บ้านโนนสำราญ	16	4.86
5.20 บ้านดงดอน	15	4.56
5.21 บ้านน้อยพัฒนา	16	4.86
5.22 บ้านเหล่าหนองขาม	16	4.86
รวม	329	100

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 329 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 ระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ

48.3 และอาศัยอยู่บ้านพะยอม บ้านโคกจันทร์หอม และบ้านคอนแคน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.17

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านประสิทธิภาพ	2.87	1.43	ปานกลาง
2. ด้านคุณภาพ	2.80	1.45	ปานกลาง
3. ด้านความทั่วถึง	2.82	1.51	ปานกลาง
4. ด้านความเสมอภาค	2.73	1.44	ปานกลาง
5. ด้านความเป็นธรรม	2.75	1.47	ปานกลาง
6. ด้านสนองตอบความต้องการ	2.83	1.54	ปานกลาง
7. ด้านสนองตอบความพึงพอใจ	2.68	1.51	ปานกลาง
8. ด้านความต่อเนื่อง	2.62	1.51	ปานกลาง
9. ด้านความสะอาดสบาย	2.85	1.47	ปานกลาง
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	2.80	1.47	ปานกลาง
รวม	2.78	1.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.78$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 10 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย

มากไปน้อย ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 2.87$ ) รองลงมาคือ ด้านความสะอาดสบาย ( $\bar{X} = 2.85$ ) ด้านสนองตอบความต้องการ ( $\bar{X} = 2.83$ ) ด้านความทั่วถึง ( $\bar{X} = 2.82$ ) ด้านคุณภาพ ( $\bar{X} = 2.80$ ) ด้านความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 2.80$ ) ด้านความเป็นธรรม ( $\bar{X} = 2.75$ ) ด้านความเสมอภาค ( $\bar{X} = 2.73$ ) ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ( $\bar{X} = 2.68$ ) ด้านความต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 2.62$ )

2.2 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ  
อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้านและรายชื่อ

### 2.2.1 ด้านประสิทธิภาพ

**ตารางที่ 6** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
ด้านประสิทธิภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. มีระบบคอมพิวเตอร์ Onlineภายในหน่วยงานเพื่อเป็น การลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง	3.03	1.43	ปานกลาง
2. มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ	2.93	1.40	ปานกลาง
3. มีแผนภาพแสดงขั้นตอน การให้บริการที่เข้าใจง่ายในแต่ ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง	2.65	1.56	ปานกลาง
รวม	2.87	1.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ  
อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{X} = 2.87$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย  
มากไปน้อย ดังนี้ มีระบบคอมพิวเตอร์ Onlineภายในหน่วยงานเพื่อเป็นการลดงานด้านเอกสาร  
ให้น้อยลง ( $\bar{X} = 3.03$ ) รองลงมา คือ มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 2.93$ ) และมี  
แผนภาพแสดงขั้นตอน การให้บริการที่เข้าใจง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 2.65$ )

## 2.2.2 ด้านคุณภาพ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
ด้านคุณภาพจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. การให้บริการมีความถูกต้องและชัดเจน	2.74	1.50	ปานกลาง
2. คุณภาพการให้บริการมีมาตรฐาน เทียบเท่าหรือดีกว่า คุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ใกล้เคียง	2.86	1.45	ปานกลาง
3. การให้บริการสนองตอบความต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้ อย่างตรงจุด	2.80	1.53	ปานกลาง
รวม	2.80	1.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล  
เม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{X} = 2.80$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจาก  
ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ คุณภาพการให้บริการมีมาตรฐาน เทียบเท่าหรือดีกว่าคุณภาพการ  
ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ใกล้เคียง ( $\bar{X} = 2.86$ ) รองลงมา คือ การให้บริการ  
สนองตอบความต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด ( $\bar{X} = 2.80$ ) และการให้บริการมี  
ความถูกต้องและชัดเจน ( $\bar{X} = 2.74$ )

## 2.2.3 ด้านความทั่วถึง

**ตารางที่ 8** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความทั่วถึงจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความทั่วถึง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง	2.85	1.51	ปานกลาง
2. มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ	2.80	1.52	ปานกลาง
3. มีการจัดบริการให้กับประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ	2.81	1.55	ปานกลาง
รวม	2.82	1.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความทั่วถึง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.82$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 2.85$ ) รองลงมา คือ มีการจัดบริการให้กับประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ ( $\bar{X} = 2.81$ ) และมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 2.80$ )

## 2.2.4 ด้านความเสมอภาค

**ตารางที่ 9** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเสมอภาค

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเสมอภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ประชาชนทุกคนที่มารับบริการได้รับการปฏิบัติอย่างดีโดยเท่าเทียมกัน	2.86	1.48	ปานกลาง
2. ประชาชนทุกคนที่มารับบริการสามารถ ได้รับการบริการตามสิทธิที่ควรจะได้รับ	2.62	1.50	ปานกลาง
3. สร้างระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้	2.72	1.49	ปานกลาง
รวม	2.73	1.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.73$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ประชาชนทุกคนที่มารับบริการได้รับการปฏิบัติอย่างดีโดยเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 2.86$ ) รองลงมา คือ สร้างระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้ ( $\bar{X} = 2.72$ ) และประชาชนทุกคนที่มารับบริการสามารถ ได้รับการบริการตามสิทธิที่ควรจะได้รับ ( $\bar{X} = 2.62$ )



## 2.2.5 ด้านความเป็นธรรม

**ตารางที่ 10** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
ด้านความเป็นธรรมจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเป็นธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ฯลฯ	2.76	1.50	ปานกลาง
2. มีการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการทุจริต หรือ เรียกรับผลประโยชน์จากผู้ที่มาใช้บริการ	2.73	1.54	ปานกลาง
3. ให้บริการโดยไม่มีอคติ และ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	2.75	1.53	ปานกลาง
รวม	2.75	1.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ  
อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเป็นธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{X} = 2.75$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจาก  
ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น ผู้พิการ  
ผู้สูงอายุ ฯลฯ ( $\bar{X} = 2.76$ ) รองลงมา คือ ให้บริการโดยไม่มีอคติ และ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ  
( $\bar{X} = 2.75$ ) และมีการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการทุจริต หรือเรียกรับผลประโยชน์  
จากผู้ที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 2.73$ )

## 2.2.6 ด้านตอบสนองความต้องการ

**ตารางที่ 11** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
ด้านตอบสนองความต้องการ จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลเม็กคำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านตอบสนองความต้องการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการสามารถให้ ข้อมูลและคำแนะนำได้ตรงความต้องการของประชาชนผู้ มารับบริการ	2.84	1.52	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	2.82	1.57	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการได้สร้างความ สะดวก และความเป็นธรรม ในการให้บริการแก่ ประชาชน	2.84	1.57	ปานกลาง
รวม	2.83	1.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล  
เม็กคำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านตอบสนองความต้องการ โดยรวมอยู่ใน  
ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.83$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดย  
เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการสามารถให้  
ข้อมูลและคำแนะนำได้ตรงความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 2.84$ ) และ  
เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการได้สร้างความสะดวก และความเป็นธรรม ในการ  
ให้บริการแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 2.84$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการมี  
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 2.82$ )

## 2.2.7 ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ

**ตารางที่ 12** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1.เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในการให้บริการ	2.85	1.49	ปานกลาง
2.เจ้าหน้าที่พยายามหาวิธีการในการแก้ไข ปัญหาหรือ ตอบสนองได้อย่างทันท่วงที	2.61	1.51	ปานกลาง
3.เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ จัดทำการ สำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพ ปัญหาต่าง ๆ ของ ประชาชนในแต่ละพื้นที่	2.58	1.63	ปานกลาง
รวม	2.68	1.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ  
อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ใน  
ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.68$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดย  
เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ มีความตั้งใจ  
และใส่ใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 2.85$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พยายามหาวิธีการในการแก้ไข  
ปัญหาหรือตอบสนอง ได้อย่างทันท่วงที ( $\bar{X} = 2.61$ ) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ  
จัดทำการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ ของ  
ประชาชนในแต่ละพื้นที่ ( $\bar{X} = 2.58$ )

## 2.2.8 ด้านความต่อเนื่อง

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความต่อเนื่อง

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความต่อเนื่อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. เจ้าหน้าที่คอยดูแลสอบถามปัญหาหรือข้อขัดข้องในการมาใช้บริการ พร้อมช่วยดำเนินการแก้ไข	2.57	1.63	ปานกลาง
2. มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ท่านตลอดเวลาตั้งแต่ที่ท่านเข้ามาติดต่อจนการรับบริการแล้วเสร็จ	2.50	1.60	น้อย
3. สร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลาย	2.79	1.46	ปานกลาง
รวม	2.62	1.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.62$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ สร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 2.79$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่คอยดูแลสอบถามปัญหาหรือข้อขัดข้องในการมาใช้บริการ พร้อมช่วยดำเนินการแก้ไข ( $\bar{X} = 2.57$ ) และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ ดังนี้ มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ท่านตลอดเวลาตั้งแต่ที่ท่านเข้ามาติดต่อจนการรับบริการแล้วเสร็จ ( $\bar{X} = 2.50$ )

## 2.2.9 ด้านความสะอาดสบาย

**ตารางที่ 14** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
ด้านความสะอาดสบาย จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะอาดสบาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น มีเก้าอี้บริการเพียงพอ มีบริการหนังสือให้อ่าน มี โทรทัศน์ให้ดู มีอินเทอร์เน็ตไว้คอยบริการขณะนั่งรอ	2.83	1.44	ปานกลาง
2. มีการจัดมีแบบฟอร์มคำร้องตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์ม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้อย่าง เพียงพอ	2.84	1.51	ปานกลาง
3. ได้จัดมีสถานที่จอดรถไว้สำหรับผู้มารับบริการไว้อย่าง เพียงพอและปลอดภัย	2.88	1.54	ปานกลาง
รวม	2.85	1.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ  
อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะอาดสบาย โดยรวมอยู่ในระดับ  
ปานกลาง ( $\bar{X} = 2.85$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับ  
จากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ได้จัดมีสถานที่จอดรถไว้สำหรับผู้มารับบริการไว้เพียงพอ  
และปลอดภัย ( $\bar{X} = 2.88$ ) รองลงมา คือ มีการจัดมีแบบฟอร์มคำร้องตัวอย่างการกรอก  
แบบฟอร์มและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้เพียงพอ ( $\bar{X} = 2.84$ ) และมีสิ่ง  
อำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการเช่น มีเก้าอี้บริการเพียงพอ มีบริการหนังสือ  
ให้อ่าน มีโทรทัศน์ให้ดู มีอินเทอร์เน็ตไว้คอยบริการขณะนั่งรอ ( $\bar{X} = 2.83$ )

## 2.2.10 ด้านความพร้อมในการให้บริการ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
ด้านความพร้อมในการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความพร้อมในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแก่ประชาชนที่มา รับบริการตลอดช่วงเวลาทำการ โดยไม่มีการหยุดพักใน ช่วงเวลาพักเที่ยง	2.96	1.48	ปานกลาง
2. อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ มีความ ทันสมัยเหมาะสม และมีความพร้อมสำหรับการให้บริการ ผู้มารับบริการ	2.71	1.53	ปานกลาง
3. พัฒนาคูคลองใหม่ให้มีจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความ รับผิดชอบต่อ ตนเอง ต่องาน และ ต่อประชาชน	2.73	1.53	ปานกลาง
รวม	2.80	1.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ  
อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยรวมอยู่ใน  
ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.80$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดย  
เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแก่ประชาชนที่มา  
รับบริการตลอดช่วงเวลาทำการ โดยไม่มีการหยุดพักในช่วงเวลาพักเที่ยง ( $\bar{X} = 2.96$ ) รองลงมา  
คือ พัฒนาคูคลองใหม่ให้มีจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อ ตนเอง ต่องาน และ  
ต่อประชาชน ( $\bar{X} = 2.73$ ) และอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ มีความทันสมัย  
เหมาะสม และมีความพร้อมสำหรับการให้บริการผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 2.71$ )

ตอนที่ 3 ผลคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย

### 3.1 จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 16 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย จำแนกตามเพศโดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

(n=329)

ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	ชาย		หญิง		t	sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านประสิทธิภาพ	2.67	1.36	3.03	1.47	-2.28	.02*
2. ด้านคุณภาพ	2.61	1.34	2.96	1.52	-2.21	.03*
3. ด้านความทั่วถึง	2.64	1.47	2.97	1.53	-2.01	.05*
4. ด้านความเสมอภาค	2.53	1.36	2.90	1.49	-2.39	.02*
5. ด้านความเป็นธรรม	2.56	1.41	2.90	1.51	-2.12	.03*
6. ด้านสนองตอบความต้องการ	2.61	1.47	3.02	1.57	-2.45	.01*
7. ด้านสนองตอบความพึงพอใจ	2.50	1.42	2.83	1.56	-1.97	.05*
8. ด้านความต่อเนื่อง	2.43	1.42	2.78	1.57	-2.15	.03*
9. ด้านความสะอาดสบาย	2.66	1.39	3.00	1.53	-2.14	.03*
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	2.61	1.39	2.96	1.51	-2.20	.03*
รวม	2.58	1.37	2.94	1.49	-2.24	.03*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามจำแนกตามเพศ  
พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 3.2 จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 17 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามจำแนกตาม  
อายุโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=329)

ความคิดเห็นคุณภาพการ ให้บริการประชาชนขององค์การ บริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอ พยัคฆภูมิพิสัย จังหวัด มหาสารคาม จำแนกตามอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1. ด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.83	3	0.28	0.13	0.94
	ภายในกลุ่ม	672.36	325	2.07		
	รวม	673.18	328			
2. ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.45	3	0.15	0.07	0.98
	ภายในกลุ่ม	690.31	325	2.12		
	รวม	690.76	328			
3. ด้านความทั่วถึง	ระหว่างกลุ่ม	0.26	3	0.09	0.04	0.99
	ภายในกลุ่ม	744.39	325	2.29		
	รวม	744.65	328			
4. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	1.11	3	0.37	0.18	0.91
	ภายในกลุ่ม	680.31	325	2.09		
	รวม	681.42	328			
5. ด้านความเป็นธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.76	3	0.25	0.12	0.95
	ภายในกลุ่ม	711.13	325	2.19		



ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
6. ด้านสนองตอบความต้องการ	รวม	711.90	328			
	ระหว่างกลุ่ม	0.07	3	0.02	0.01	1.00
	ภายในกลุ่ม	773.96	325	2.38		
7. ด้านสนองตอบความพึงพอใจ	รวม	774.03	328			
	ระหว่างกลุ่ม	2.00	3	0.67	0.29	0.83
	ภายในกลุ่ม	742.16	325	2.28		
8. ด้านความต่อเนื่อง	รวม	744.16	328			
	ระหว่างกลุ่ม	1.04	3	0.35	0.15	0.93
	ภายในกลุ่ม	751.64	325	2.31		
9. ด้านความสะอาดสวยงาม	รวม	752.68	328			
	ระหว่างกลุ่ม	0.35	3	0.12	0.05	0.98
	ภายในกลุ่ม	711.16	325	2.19		
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	รวม	711.51	328			
	ระหว่างกลุ่ม	1.69	3	0.56	0.26	0.86
	ภายในกลุ่ม	706.23	325	2.17		
รวม	รวม	707.91	328			
	ระหว่างกลุ่ม	0.50	3	0.17	0.08	0.97
	ภายในกลุ่ม	688.75	325	2.12		
	รวม	689.26	328			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

จำแนกตามอายุ จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา

**ตารางที่ 18** วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=329)

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1. ด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	124.42	3.00	41.47	24.56	0.00*
	ภายในกลุ่ม	548.76	325.00	1.69		
	รวม	673.18	328.00			
2. ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	118.95	3.00	39.65	22.54	0.00*
	ภายในกลุ่ม	571.81	325.00	1.76		
	รวม	690.76	328.00			
3. ด้านความทั่วถึง	ระหว่างกลุ่ม	143.99	3.00	48.00	25.97	0.00*
	ภายในกลุ่ม	600.66	325.00	1.85		
	รวม	744.65	328.00			
4. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	121.80	3.00	40.60	23.58	0.00*
	ภายในกลุ่ม	559.62	325.00	1.72		
	รวม	681.42	328.00			
5. ด้านความเป็นธรรม	ระหว่างกลุ่ม	134.69	3.00	44.90	25.28	0.00*
	ภายในกลุ่ม	577.21	325.00	1.78		
	รวม	711.90	328.00			
6. ด้านสนองตอบความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	143.61	3.00	47.87	24.68	0.00*
	ภายในกลุ่ม					
	รวม					

คุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆ ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
7. ด้านสนองตอบความ พึงพอใจ	ภายในกลุ่ม	630.42	325.00	1.94	24.23	0.00*
	รวม	774.03	328.00			
	ระหว่างกลุ่ม	136.01	3.00	45.34		
	ภายในกลุ่ม	608.15	325.00	1.87		
8. ด้านความต่อเนื่อง	รวม	744.16	328.00		25.70	0.00*
	ระหว่างกลุ่ม	144.32	3.00	48.11		
	ภายในกลุ่ม	608.36	325.00	1.87		
	รวม	752.68	328.00			
9. ด้านความสะดวกสบาย	ระหว่างกลุ่ม	132.39	3.00	44.13	24.77	0.00*
	ภายในกลุ่ม	579.12	325.00	1.78		
	รวม	711.51	328.00			
	ระหว่างกลุ่ม	133.61	3.00	44.54		
10. ด้านความพร้อมในการ ให้บริการ	ภายในกลุ่ม	574.31	325.00	1.77	25.20	0.00*
	รวม	707.91	328.00			
	ระหว่างกลุ่ม	132.92	3.00	44.31		
	ภายในกลุ่ม	556.34	325.00	1.71		
รวม	รวม	689.26	328.00		25.88	0.00*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามจำแนกตามอายุ  
จำแนกตามการศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1.ด้านประสิทธิภาพ 2.ด้านคุณภาพ

3.ด้านความทั่วถึง 4.ด้านความเสมอภาค 5.ด้านความเป็นธรรม 6.ด้านตอบสนองความต้องการ  
7.ด้านตอบสนองความพึงพอใจ 8.ด้านความต่อเนื่อง 9.ด้านความสะดวกสบาย 10.ด้านความ  
พร้อมในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ  
อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
.05 ผู้ศึกษาจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยรวม ด้วยวิธี LSD. (Least Significant  
Difference) ดังตารางที่ 17 - 26

**ตารางที่ 19** ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนก  
ตามการศึกษา ด้านประสิทธิภาพ

ระดับการศึกษา (ด้านประสิทธิภาพ)	ระดับการศึกษา				
	$\bar{X}$	ไม่เกิน มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช./ หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา / ปวส./ หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรี ขึ้นไป
1. ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนต้น	3.57	-			
2. มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ ปวช./ หรือ เทียบเท่า	2.69	.00*	-		
3. อนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า	2.54	.00*	.53	-	
4. ปริญญาตรี หรือสูง กว่าปริญญาตรีขึ้นไป	1.85	.00*	.00*	.01*	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านประสิทธิภาพ พบว่า

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า และประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนก  
ตามการศึกษา ด้านคุณภาพ

ระดับการศึกษา (ด้านคุณภาพ)	ระดับการศึกษา				
	$\bar{X}$	ไม่เกิน มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช./ หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส./ หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรี ขึ้นไป
1. ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนต้น	3.48	-			
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า	2.64	.00*	-		
3. อนุปริญญา/ ปวส./ หรือ เทียบเท่า	2.48	.00*	.50	-	
4. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรีขึ้นไป	1.80	.00*	.00*	.01*	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ  
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านคุณภาพ พบว่า

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า มีความ  
คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆ  
ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษา  
ตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อ  
คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย  
จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า และประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า

**ตารางที่ 21** ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามการศึกษา ด้านความทั่วถึง

ระดับการศึกษา (ด้านความทั่วถึง)	ระดับการศึกษา				
	$\bar{X}$	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช./ หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส./ หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือสูง กว่า ปริญญาตรี ขึ้นไป
1. ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนต้น	3.56	-			
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า	2.66	.00*	-		
3. อนุปริญญา/ ปวส./ หรือ เทียบเท่า	2.45	.00*	.40	-	
4. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรีขึ้นไป	1.71	.00*	.00*	.01*	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการ ให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความทั่วถึง พบว่า

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า และประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า



ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนก  
ตามการศึกษา

ระดับการศึกษา (ด้านความเสมอภาค)	ระดับการศึกษา				
	$\bar{X}$	ไม่เกิน มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช./ หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา / ปวส./ หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรี ขึ้นไป
1. ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนต้น	3.41	-			
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า	2.60	.00*	-		
3. อนุปริญญา/ ปวส./ หรือ เทียบเท่า	2.37	.00*	.34	-	
4. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรีขึ้นไป	1.71	.00*	.00*	.01*	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ  
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความเสมอภาค พบว่า

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า มีความ  
คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆ  
ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษา  
ตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อ  
คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย  
จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า และประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า

**ตารางที่ 23** ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามการศึกษา ด้านความเป็นธรรม

(n = 329)

ระดับการศึกษา (ด้านความเป็นธรรม)	ระดับการศึกษา				
	$\bar{X}$	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช./ หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส./ หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรี ขึ้นไป
1. ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนต้น	3.48	-			
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า	2.54	.00*	-		
3. อนุปริญญา/ ปวส./ หรือ เทียบเท่า	2.42	.00*	.60	-	
4. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรีขึ้นไป	1.71	.00*	.00*	.01*	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

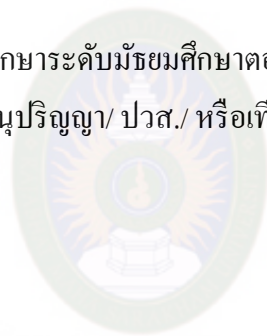
จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความเป็นธรรม พบว่า

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า และ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**ตารางที่ 24** ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนก  
ตามการศึกษา ด้านสนองตอบความต้องการ

ระดับการศึกษา (ด้านสนองตอบความ ต้องการ)	ระดับการศึกษา				
	$\bar{X}$	ไม่เกิน มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช./ หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา / ปวส./ หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรี ขึ้นไป
1. ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนต้น	3.59	-			
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า	2.61	.00*	-		
3. อนุปริญญา/ ปวส./ หรือ เทียบเท่า	2.53	.00*	.73	-	
4. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรีขึ้นไป	1.75	.00*	.00*	.01*	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการ  
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสนองตอบความต้องการ พบว่า

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า มีความ  
คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆ  
ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษา  
ตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อ  
คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย  
จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า และ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า

**ตารางที่ 25** ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามการศึกษา ด้านสนองตอบความพึงพอใจ

ระดับการศึกษา (ด้านสนองตอบความ พึงพอใจ)	ระดับการศึกษา				
	$\bar{X}$	ไม่เกิน มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช./หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา / ปวส./ หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรี ขึ้นไป
1. ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนต้น	3.38	-			
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า	2.60	.00*	-		
3. อนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า	2.21	.00*	.11	-	
4. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรีขึ้นไป	1.59	.00*	.00*	.02*	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

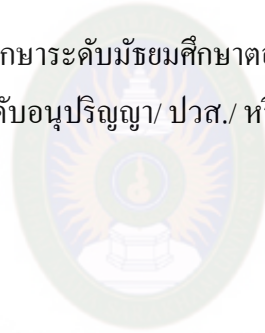
จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสนองตอบความพึงพอใจ พบว่า

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า และประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนก  
ตามการศึกษา ด้านความต่อเนื่อง

ระดับการศึกษา (ด้านความต่อเนื่อง)	ระดับการศึกษา				
	$\bar{X}$	ไม่เกิน มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช./ หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส./ หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรี ขึ้นไป
1. ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนต้น	3.38	-			
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า	2.44	.00*	-		
3. อนุปริญญา/ ปวส./ หรือ เทียบเท่า	2.18	.00*	.27	-	
4. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรีขึ้นไป	1.56	.00*	.00*	.02*	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการ  
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความต่อเนื่อง พบว่า

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า มีความ  
คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆ  
ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษา  
ตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อ  
คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย  
จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า และ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า

**ตารางที่ 27** ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนก ตามการศึกษา ด้านความสะดวกสบาย

(n = 329)

ระดับการศึกษา (ด้านความสะดวกสบาย)	ระดับการศึกษา				
	$\bar{X}$	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช./ หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส./ หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรี ขึ้นไป
1. ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนต้น	3.59	-			
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า	2.63	.00*	-		
3. อนุปริญญา/ ปวส./ หรือ เทียบเท่า	2.50	.00*	.58	-	
4. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรีขึ้นไป	1.85	.00*	.00*	.01*	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความสะดวกสบาย พบว่า

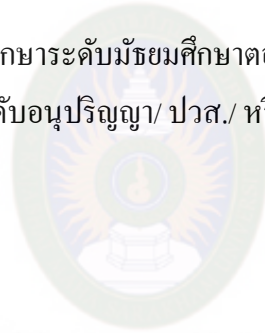


ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า และประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนก  
ตามการศึกษา ด้านความพร้อมในการให้บริการ

ระดับการศึกษา (ด้านความพร้อมในการ ให้บริการ)	ระดับการศึกษา				
	$\bar{X}$	ไม่เกิน มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช./ หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส./ หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรี ขึ้นไป
1. ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนต้น	3.51	-			
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า	2.66	.00*	-		
3. อนุปริญญา/ ปวส./ หรือ เทียบเท่า	2.45	.00*	.39	-	
4. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ปริญญาตรีขึ้นไป	1.72	.00*	.00*	.00*	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการ  
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความพร้อมในการให้บริการ พบว่า

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า มีความ  
คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆ  
ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษา  
ตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อ  
คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย  
จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า และ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า

### 3.2 จำแนกตามอาชีพ

**ตารางที่ 29** วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1. ด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	12.72	3	4.24	2.09	0.10
	ภายในกลุ่ม	660.47	325	2.03		
	รวม	673.18	328			
2. ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	11.70	3	3.90	1.87	0.14
	ภายในกลุ่ม	679.06	325	2.09		
	รวม	690.76	328			
3. ด้านความทั่วถึง	ระหว่างกลุ่ม	16.10	3	5.37	2.39	0.07
	ภายในกลุ่ม	728.55	325	2.24		
	รวม	744.65	328			
4. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	9.62	3	3.21	1.55	0.20
	ภายในกลุ่ม	671.80	325	2.07		
	รวม	681.42	328			
5. ด้านความเป็นธรรม	ระหว่างกลุ่ม	12.28	3	4.09	1.90	0.13

คุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล เม็กคำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
6. ด้านสนองตอบความต้องการ	ภายในกลุ่ม	699.62	325	2.15	1.75	0.16
	รวม	711.90	328			
	ระหว่างกลุ่ม	12.34	3	4.11		
7. ด้านสนองตอบความพึงพอใจ	ภายในกลุ่ม	761.69	325	2.34	2.23	0.08
	รวม	774.03	328			
	ระหว่างกลุ่ม	14.99	3	5.00		
8. ด้านความต่อเนื่อง	ภายในกลุ่ม	729.16	325	2.24	1.60	0.19
	รวม	744.16	328			
	ระหว่างกลุ่ม	10.92	3	3.64		
9. ด้านความสะดวกสบาย	ภายในกลุ่ม	741.76	325	2.28	1.96	0.12
	รวม	752.68	328			
	ระหว่างกลุ่ม	12.64	3	4.21		
10. ด้านความพร้อมในการ ให้บริการ	ภายในกลุ่ม	698.87	325	2.15	1.48	0.22
	รวม	711.51	328			
	ระหว่างกลุ่ม	9.56	3	3.19		
รวม	ภายในกลุ่ม	698.35	325	2.15	1.94	0.12
	รวม	707.91	328			
	ระหว่างกลุ่ม	12.11	3	4.04		
	ภายในกลุ่ม	677.15	325	2.08		
	รวม	689.26	328			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับอาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

### 3.4 จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย

**ตารางที่ 30** วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัย อยู่โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1. ด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	622.52	21	29.64	179.64	0.00*
	ภายในกลุ่ม	50.66	307	0.17		
	รวม	673.18	328			
2. ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	629.43	21	29.97	150.02	0.00*
	ภายในกลุ่ม	61.33	307	0.20		
	รวม	690.76	328			
3. ด้านความทั่วถึง	ระหว่างกลุ่ม	661.60	21	31.50	116.46	0.00*
	ภายในกลุ่ม	83.05	307	0.27		
	รวม	744.65	328			
4. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	620.34	21	29.54	148.47	0.00*
	ภายในกลุ่ม	61.08	307	0.20		
	รวม	681.42	328			
5. ด้านความเป็นธรรม	ระหว่างกลุ่ม	645.49	21	30.74	142.10	0.00*
	ภายในกลุ่ม	66.41	307	0.22		
	รวม	711.90	328			

คุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล เม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
6. ด้านสนองตอบความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	685.07	21	32.62	112.58	0.00*
	ภายในกลุ่ม	88.96	307	0.29		
	รวม	774.03	328			
7. ด้านสนองตอบความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	678.53	21	32.31	151.14	0.00*
	ภายในกลุ่ม	65.63	307	0.21		
	รวม	744.16	328			
8. ด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	687.02	21	32.72	152.96	0.00*
	ภายในกลุ่ม	65.66	307	0.21		
	รวม	752.68	328			
9. ด้านความสะดวกสบาย	ระหว่างกลุ่ม	644.06	21	30.67	139.58	0.00*
	ภายในกลุ่ม	67.45	307	0.22		
	รวม	711.51	328			
10. ด้านความพร้อมในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	648.09	21	30.86	158.37	0.00*
	ภายในกลุ่ม	59.82	307	0.19		
	รวม	707.91	328			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	649.38	21	30.92	238.04	0.00*
	ภายในกลุ่ม	39.88	307	0.13		
	รวม	689.26	328			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน  
ที่อยู่อาศัย พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ศึกษาจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยรวม ด้วยวิธี LSD. (Least Significant Difference) ดังปรากฏในตารางที่ 22-31



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 31 วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านประสิทธิภาพ

(n = 329)

หมู่บ้านที่อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่ที่ 1	4.76	-	.85	.22	1.00	.88	.61	.44	.63	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 2	4.73		-	.30	.85	.98	.74	.55	.77	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 3	4.58			-	.22	.29	.45	.70	.45	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 4	4.76				-	.88	.61	.44	.63	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 5	4.74					-	.72	.54	.75	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 6	4.69						-	.76	.99	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 7	4.64							-	.75	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 8	4.69								-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 9	2.98									-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 10	1.81										-	.73	.63	.91	.76	.47	.56	.76	.30	1.00	.93	.66	.47
หมู่ที่ 11	1.76											-	.91	.83	.54	.30	.83	.54	.52	.73	.80	.94	.72
หมู่ที่ 12	4.76												-	.74	.46	.36	.91	.46	.57	.63	.70	.97	.80
หมู่ที่ 13	4.73													-	.69	.42	.67	.69	.39	.91	.97	.77	.57
หมู่ที่ 14	4.58														-	.67	.39	1.00	.20	.76	.71	.47	.32



หมู่บ้านที่ อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่ที่ 15	.92															-	.20	.67	.09	.47	.43	.26	.16
หมู่ที่ 16	.73																-	.39	.66	.56	.63	.89	.89
หมู่ที่ 17	.86																	-	.20	.76	.71	.47	.32
หมู่ที่ 18	.67																		-	.30	.36	.56	.77
หมู่ที่ 19	.81																			-	.93	.66	.47
หมู่ที่ 20	.80																				-	.73	.53
หมู่ที่ 21	.75																					-	.77
หมู่ที่ 22	.71																						-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านประสิทธิภาพ พบว่า

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 1 บ้านเม็กดำ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 2 บ้านแก่นท้าว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 3 บ้านเหล่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 4 บ้านหารฮี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน



### บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11  
บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15  
บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19  
บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้าน  
เหล่าหนองขาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 32 วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านคุณภาพ

หมู่บ้านที่อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่ที่ 1	4.62	-	.91	.49	1.00	.89	.51	.84	.67	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 2	4.60		-	.42	.91	.98	.43	.92	.59	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 3	4.73			-	.49	.041	.096	.39	.79	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 4	4.62				-	.89	.51	.84	.67	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 5	4.60					-	.42	.95	.57	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 6	4.73						-	.40	.82	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 7	4.58							-	.54	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 8	4.69								-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 9	2.73									-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 10	1.73										-	.81	.51	.69	.81	.93	.51	.73	.69	.69	.91	.90	1.00
หมู่ที่ 11	1.69											-	.70	.51	1.00	.76	.69	.57	.88	.54	.90	.72	.81
หมู่ที่ 12	1.63												-	.31	.70	.48	.99	.33	.80	.29	.60	.43	.51
หมู่ที่ 13	1.79													-	.55	.77	.31	.96	.44	.09	.62	.79	.69
หมู่ที่ 14	1.69														-	.76	.69	.57	.88	.54	.90	.72	.81

(n = 329)

หมู่บ้านที่ อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่ที่ 15	1.74															-	.48	.81	.64	.77	.85	.97	.93
หมู่ที่ 16	1.63																-	.33	.79	.29	.59	.43	.51
หมู่ที่ 17	1.79																	-	.46	.97	.65	.03*	.73
หมู่ที่ 18	1.67																		-	.42	.78	.59	.69
หมู่ที่ 19	1.79																			-	.62	.79	.69
หมู่ที่ 20	1.71																				-	.81	.91
หมู่ที่ 21	1.75																					-	.90
หมู่ที่ 22	1.73																						-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ  
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านคุณภาพ พบว่า

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 1 บ้านเม็กดำ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11  
บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโลกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15  
บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16

บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านคอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่  
20

บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 2 บ้านแก่นท้าว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11  
บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโลกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15  
บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านคอนแคน  
หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22  
บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 3 บ้านเหล่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11  
บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโลกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15  
บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านคอนแคน  
หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22  
บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 4 บ้านหารฮี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11  
บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโลกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15





## บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ  
 ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
 แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11  
 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15  
 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน  
 หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22  
 บ้านเหล่าหนองขาม หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ หมู่ที่ 21  
 บ้านน้อยพัฒนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 33 วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัด  
มหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านความทั่วถึง

(n = 329)

หมู่บ้านที่อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่ที่ 1	4.60	-	.80	.55	.63	.33	.16	.36	.29	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 2	4.64		-	.73	.46	.47	.24	.70	.41	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 3	4.71			-	.28	.70	.41	.96	.64	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 4	4.50				-	.15	.05*	.28	.12	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 5	4.79					-	.68	.76	.94	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 6	4.86						-	.47	.73	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 7	4.72							-	.70	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 8	4.80								-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 9	2.90									-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 10	1.56										-	.24	.37	.09	.16	.69	.50	.59	.94	.26	.50	1.00	.11
หมู่ที่ 11	1.79											-	.75	.58	.81	.47	.61	.55	.21	.94	.62	.24	.72
หมู่ที่ 12	1.73												-	.37	.57	.66	.83	.75	.32	.80	.84	.37	.48
หมู่ที่ 13	1.90													-	.75	.21	.28	.25	.07	.52	.29	.09	.82
หมู่ที่ 14	1.83														-	.34	.45	.40	.13	.74	.46	.16	.91

หมู่บ้านที่ อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่ที่ 15	1.64															-	.81	.70	.63	.50	.81	.69	.27
หมู่ที่ 16	1.69																-	.91	.45	.65	.99	.50	.37
หมู่ที่ 17	1.67																	-	.53	.59	.91	.59	.33
หมู่ที่ 18	1.55																		-	.22	.45	.94	.09
หมู่ที่ 19	1.77																			-	.66	.26	.65
หมู่ที่ 20	1.69																				-	.50	.38
หมู่ที่ 21	1.56																					-	.11
หมู่ที่ 22	1.85																						-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านความทั่วถึง พบว่า

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 1 บ้านเม็กดำ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 2 บ้านแก่นท้าว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 3 บ้านเหล่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 4 บ้านหารฮี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน



### บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11  
บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15  
บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน  
หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22  
บ้านเหล่าหนองขา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 34 วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัด

มหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านความเสมอภาค

หมู่บ้านที่อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																							
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22	
หมู่ที่ 1	4.60	-	.77	.36	.78	.57	.68	.68	.61	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 2	4.64		-	.22	.99	.38	.47	.90	.41	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 3	4.44			-	.23	.74	.59	.20	.68	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 4	4.64				-	.40	.48	.89	.43	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 5	4.50					-	.86	.34	.95	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 6	4.53						-	.42	.91	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 7	4.67							-	.37	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 8	4.51								-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 9	2.75									-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 10	1.69										-	.79	.70	.21	.57	.43	.51	.55	.38	.79	.34	.79	.29	.29
หมู่ที่ 11	1.64											-	.92	.45	.78	.30	.71	.40	.26	.99	.51	.60	.46	.46
หมู่ที่ 12	1.63												-	.49	.84	.24	.78	.33	.20	.01*	.55	.51	.49	.49
หมู่ที่ 13	1.51													-	.63	.08	.67	.11	.06	.43	.90	.20	.96	.96
หมู่ที่ 14	1.60														-	.20	.94	.26	.16	.76	.71	.41	.65	.65

หมู่บ้านที่ อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่ที่ 15	1.82															-	.16	.84	.99	.30	.10	.58	.08
หมู่ที่ 16	1.58																-	.22	.12	.69	.76	.36	.69
หมู่ที่ 17	1.79																	-	.81	.39	.13	.73	.11
หมู่ที่ 18	1.82																		-	.25	.07	.54	.05
หมู่ที่ 19	1.65																			-	.48	.60	.43
หมู่ที่ 20	1.53																				-	.22	.94
หมู่ที่ 21	1.73																					-	.19
หมู่ที่ 22	1.52																						-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านความเสมอภาค พบว่า

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 1 บ้านเม็กดำ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 2 บ้านแก่นท้าว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 3 บ้านเหล่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 4 บ้านหารฮี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน



## บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ  
 ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
 แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11  
 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15  
 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน  
 หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22  
 บ้านเหล่าหนองขา

หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ หมู่ที่ 19 บ้าน  
 โนนสำราญ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 35 วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านความเป็นธรรม

หมู่บ้านที่อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่ที่ 1	4.67	-	.90	.80	.79	.59	1.00	.29	.20	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 2	4.64		-	.70	.69	.67	.90	.34	.24	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 3	4.71			-	.99	.42	.79	.19	.12	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 4	4.71				-	.42	.78	.19	.12	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 5	4.57					-	.57	.59	.46	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 6	4.67						-	.27	.18	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 7	4.47							-	.07	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 8	4.44								-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 9	2.79									-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 10	1.69										-	.69	.99	.98	.69	.69	.90	.17	.99	.90	.43	.90	.70
หมู่ที่ 11	1.62											-	.69	.68	1.00	.98	.78	.34	.69	.78	.71	.78	.44
หมู่ที่ 12	1.69												-	.97	.69	.68	.90	.16	1.00	.90	.43	.90	.69
หมู่ที่ 13	1.69													-	.68	.67	.88	.18	.97	.88	.44	.88	.74
หมู่ที่ 14	1.62														-	.98	.78	.34	.69	.78	.71	.78	.44

หมู่บ้านที่อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่ที่ 15	1.62															-	.77	.36	.68	.77	.73	.77	.44
หมู่ที่ 16	1.67																-	.209	.904	1.00	.51	1.00	.61
หมู่ที่ 17	1.45																	-	.16	.21	.55	.21	.08
หมู่ที่ 18	1.69																		-	.90	.43	.90	.69
หมู่ที่ 19	1.67																			-	.51	1.00	.61
หมู่ที่ 20	1.56																				-	.51	.25
หมู่ที่ 21	1.67																					-	.61
หมู่ที่ 22	1.75																						-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านความเป็นธรรม พบว่า

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 1 บ้านเม็กดำ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 2 บ้านแก่นท้าว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่ว หมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 3 บ้านเหล่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 4 บ้านหารฮี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19



### บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจิว หมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ตารางที่ 36 วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัด

มหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านสนองตอบความต้องการ

หมู่บ้านที่อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																							
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22	
หมู่ที่ 1	4.74	-	.72	.60	.73	.82	.81	.26	.60	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 2	4.67		-	.37	.48	.55	.54	.43	.37	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 3	4.84			-	.86	.77	.75	.10	1.00	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 4	4.81				-	.91	.90	.15	.86	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 5	4.79					-	.99	.18	.77	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 6	4.78						-	.16	.75	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 7	4.50							-	.10	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 8	4.84								-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 9	2.96									-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 10	1.71										-	.98	.99	.96	.98	.56	1.00	.65	.82	.83	.89	.83	1.00	
หมู่ที่ 11	1.71											-	.97	.99	1.00	.55	.98	.64	.81	.81	.92	.86	.98	
หมู่ที่ 12	1.71												-	.95	.97	.56	.99	.66	.83	.83	.89	.81	.99	
หมู่ที่ 13	1.72													-	.99	.54	.96	.63	.80	.80	.94	.87	.96	
หมู่ที่ 14	1.71														-	.55	.98	.64	.81	.81	.92	.96	.98	

หมู่บ้านที่ อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่บ้านที่ 15	1.59															-	.56	.89	.70	.70	.48	.43	.56
หมู่บ้านที่ 16	1.71																-	.65	.82	.83	.90	.83	1.00
หมู่บ้านที่ 17	1.62																	-	.81	.81	.56	.51	.65
หมู่บ้านที่ 18	1.67																		-	1.00	.73	.66	.82
หมู่บ้านที่ 19	1.67																			-	.73	.66	.83
หมู่บ้านที่ 20	1.73																				-	.93	.90
หมู่บ้านที่ 21	1.75																					-	.83
หมู่บ้านที่ 22	1.71																						-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05





ตารางที่ 37 วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านสนองตอบความพึงพอใจ

หมู่บ้านที่อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่ที่ 1	4.71	-	.62	.12	.41	.17	.32	.91	.36	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 2	4.80		-	.04*	.18	.06	.13	.56	.15	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 3	4.44			-	.46	.85	.52	.16	.51	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 4	4.57				-	.59	.89	.50	.93	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 5	4.48					-	.66	.23	.64	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 6	4.55						-	.41	.96	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 7	4.69							-	.44	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 8	4.56								-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 9	2.60									-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 10	1.54										-	.60	.94	.64	.60	.47	.80	.97	.10	.31	.93	.90	.37
หมู่ที่ 11	1.45											-	.64	.96	1.00	.23	.44	.59	.04*	.13	.55	.69	.74
หมู่ที่ 12	1.53												-	.69	.65	.42	.74	.91	.08	.27	.87	.96	.41
หมู่ที่ 13	1.46													-	.96	.26	.48	.63	.05	.15	.59	.73	.70
หมู่ที่ 14	1.45														-	.23	.44	.59	.04*	.13	.55	.69	.74

หมู่บ้านที่ อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่ที่ 15	1.67															-	.63	.50	.42	.81	.53	.40	.12
หมู่ที่ 16	1.58																-	.83	.17	.45	.87	.70	.25
หมู่ที่ 17	1.55																	-	.13	.34	.96	.87	.37
หมู่ที่ 18	1.80																		-	.55	.13	.08	.01*
หมู่ที่ 19	1.71																			-	.36	.25	.06
หมู่ที่ 20	1.56																				-	.84	.34
หมู่ที่ 21	1.52																					-	.45
หมู่ที่ 22	1.40																						-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านสนองตอบความพึงพอใจ พบว่า

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 1 บ้านเม็กดำ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 2 บ้านแก่นท้าว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่ว หมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 3 บ้านเหล่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 4 บ้านหารฮี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19





หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่ว หมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่غان หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่ว มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน

หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ หมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 38 วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านความต่อเนื่อง

หมู่บ้านที่อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่ที่ 1	4.60	-	.82	.92	.68	.28	.46	.71	.92	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 2	4.56		-	.90	.52	.38	.60	.88	.90	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 3	4.58			-	.61	.32	.51	.78	1.00	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 4	4.67				-	.14	.24	.45	.61	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 5	4.40					-	.69	.50	.32	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 6	4.47						-	.74	.51	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 7	4.53							-	.78	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 8	4.58								-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 9	2.69									-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 10	1.46										-	.86	.37	.78	.60	.87	1.00	.50	.24	.70	.56	.37	.80
หมู่ที่ 11	1.43											-	.49	.92	.50	.74	.86	.41	.19	.85	.46	.30	.94
หมู่ที่ 12	1.31												-	.57	.16	.31	.37	.12	.04*	.61	.14	.07	.52
หมู่ที่ 13	1.41													-	.44	.67	.78	.37	.17	.93	.41	.26	.97
หมู่ที่ 14	1.55														-	.74	.60	.89	.55	.37	.96	.71	.44

หมู่บ้านที่ อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่บ้านที่ 15	1.49															-	.87	.64	.31	.60	.70	.50	.68
หมู่บ้านที่ 16	1.46																-	.50	.24	.70	.56	.37	.80
หมู่บ้านที่ 17	1.57																	-	.65	.30	.93	.85	.36
หมู่บ้านที่ 18	1.65																		-	.12	.58	.79	.15
หมู่บ้านที่ 19	1.40																			-	.34	.20	.90
หมู่บ้านที่ 20	1.56																				-	.77	.40
หมู่บ้านที่ 21	1.60																					-	.25
หมู่บ้านที่ 22	1.42																						-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านความต่อเนื่อง พบว่า

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 1 บ้านเม็กดำ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 2 บ้านแก่นท้าว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่ว หมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 3 บ้านเหล่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 4 บ้านหารฮี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19



บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้าน โลกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจิว หมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

หมู่ที่ 12 บ้าน โลกจันทร์หอม มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 39 วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านความสะดวกสบาย

หมู่บ้านที่อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่ที่ 1	4.76	-	.09	.83	.69	.79	.36	.41	.39	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 2	4.47		-	.05	.20	.05	.39	.43	.01*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 3	4.80			-	.53	.96	.25	.30	.52	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 4	4.69				-	.50	.63	.67	.21	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 5	4.81					-	.23	.28	.56	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 6	4.61						-	.99	.07	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 7	4.61							-	.10	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 8	4.91								-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 9	2.92									-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 10	1.83										-	.78	.26	.94	1.00	.34	.71	.49	.02*	.80	.65	.62	.62
หมู่ที่ 11	1.79											-	.41	.74	.79	.51	.93	.69	.05	.97	.86	.84	.45
หมู่ที่ 12	1.65												-	.25	.27	.91	.45	.69	.22	.38	.51	.53	.10
หมู่ที่ 13	1.85													-	.94	.33	.68	.47	.02	.76	.61	.58	.69
หมู่ที่ 14	1.83														-	.36	.72	.50	.03*	.81	.66	.63	.63

(n = 329)

หมู่บ้านที่ อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่บ้านที่ 15	1.67															-	.55	.79	.21	.48	.62	.63	.15
หมู่บ้านที่ 16	1.77																-	.74	.05	.90	.93	.90	.38
หมู่บ้านที่ 17	1.71																	-	.12	.65	.81	.84	.24
หมู่บ้านที่ 18	1.45																		-	.04*	.07	.07	.01*
หมู่บ้านที่ 19	1.79																			-	.83	.80	.45
หมู่บ้านที่ 20	1.76																				-	.97	.34
หมู่บ้านที่ 21	1.75																					-	.32
หมู่บ้านที่ 22	1.92																						-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY







ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่ว หมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน

หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่ว มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน

หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญและหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 40 วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านความพร้อมในการให้บริการ

หมู่บ้านที่อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																							
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22	
หมู่ที่ 1	4.64	-	.58	.90	1.00	.78	.69	.35	.89	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 2	4.73		-	.49	.58	.40	.86	.67	.68	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 3	4.62			-	.90	.87	.59	.28	.78	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 4	4.64				-	.78	.69	.35	.89	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 5	4.60					-	.49	.23	.66	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 6	4.71						-	.55	.80	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 7	4.81							-	.42	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 8	4.67								-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 9	2.75									-	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*	.00*
หมู่ที่ 10	1.67										-	.88	.70	.88	.88	.35	.42	.66	.04*	.89	.78	.79	.69	
หมู่ที่ 11	1.69											-	.83	.77	1.00	.30	.53	.78	.07	.99	.68	.91	.59	
หมู่ที่ 12	1.73												-	.60	.83	.19	.67	.94	.09	.81	.51	.91	.43	
หมู่ที่ 13	1.64													-	.77	.46	.36	.57	.04*	.78	.91	.60	.82	
หมู่ที่ 14	1.69														-	.30	.53	.78	.07	.99	.68	.91	.59	

(n = 329)

หมู่บ้านที่ อยู่อาศัย	หมู่บ้านที่อยู่อาศัย																						
	$\bar{X}$	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8	ม. 9	ม. 10	ม. 11	ม. 12	ม. 13	ม. 14	ม. 15	ม. 16	ม. 17	ม. 18	ม. 19	ม. 20	ม. 21	ม. 22
หมู่บ้านที่ 15	1.51															-	.09	.19	.01*	.29	.51	.24	.58
หมู่บ้านที่ 16	1.79																-	.71	.22	.50	.29	.59	.23
หมู่บ้านที่ 17	1.74																	-	.13	.75	.48	.85	.41
หมู่บ้านที่ 18	1.98																		-	.06	.02*	.08	.02*
หมู่บ้านที่ 19	1.69																			-	.68	.80	.59
หมู่บ้านที่ 20	1.62																				-	.59	.91
หมู่บ้านที่ 21	1.71																					-	.51
หมู่บ้านที่ 22	1.60																						-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านความพร้อมในการให้บริการ พบว่า

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 1 บ้านเม็กดำ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 2 บ้านแก่นท้าว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่ว หมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 3 บ้านเหล่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 4 บ้านหารฮี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่วหมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่งาน หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน



หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ประชาชนที่อาศัยในหมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ ประชาชนที่อาศัยใน หมู่ที่ 9 บ้านหนองดิน หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจั่ว หมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 16 บ้านดอนไผ่غان หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน

หมู่ที่ 13 บ้านมะเห็บ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน

หมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน

หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ หมู่ที่ 20 บ้านดงดอน และหมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

**ตารางที่ 41** วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

(n= 329)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	จำนวน (ความถี่)
1. ด้านประสิทธิภาพ	
1.1 มีแผนภาพแสดงขั้นตอน การให้บริการที่เข้าใจง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง	20



ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	จำนวน (ความถี่)
1.2 มีระบบคอมพิวเตอร์ online ภายในหน่วยงานเพื่อเป็นการลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง	18
2 ด้านคุณภาพ	
2.1 คุณภาพการให้บริการของ อบต. มีมาตรฐาน เทียบเท่าหรือดีกว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ใกล้เคียง	19
2.2 การให้บริการของ อบต. มีความถูกต้องและชัดเจน	17
3. ด้านความทั่วถึง	
3.1 อบต. มีการจัดบริการให้กับประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ	20
3.2 อบต. มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ	27
4. ด้านความเสมอภาค	
4.1 ประชาชนทุกคนที่มารับบริการ ได้รับการปฏิบัติอย่างดีโดยเท่าเทียมกัน	25
4.2 อบต. ได้สร้างระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้	26
5. ด้านความเป็นธรรม	
5.1 อบต. มีการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการทุจริต หรือเรียกรับผลประโยชน์จากผู้ที่มาใช้บริการ	26
5.2 อบต. ได้ให้บริการโดยไม่มีอคติ และไม่มีการเลือกปฏิบัติ	19
6. ด้านสนองตอบความต้องการ	
6.1 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ตรงความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	18
6.2 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการ ได้สร้างความสะดวก และความ เป็นธรรม ในการให้บริการแก่ประชาชน	25
7. ด้านสนองตอบความพึงพอใจ	
7.1 ในเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ จัดทำการสำรวจความ	

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	จำนวน (ความถี่)
ต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ ของ ประชาชนแต่ละพื้นที่	16
7.2 เมื่อท่านประสบปัญหาในการให้บริการเจ้าหน้าที่พยายามหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองได้อย่างทันท่วงที	23
8. ด้านความต่อเนื่อง	
8.1 อบต. ได้จัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ท่านตลอดเวลาตั้งแต่ที่ท่านเข้ามาติดต่อจนการรับบริการแล้วเสร็จ	23
8.2 อบต. ได้สร้างทางเลือกการให้บริการที่ หลากหลาย	18
9. ด้านความสะดวกสบาย	
9.1 อบต. ได้จัดมีสถานที่จอดรถไว้สำหรับผู้มารับบริการไว้อย่างเพียงพอและปลอดภัย	24
9.2 อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการเช่น มีเก้าอี้บริการเพียงพอ มีบริการหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ให้ดู มีอินเทอร์เน็ตไว้คอยบริการขณะนั่งรอ	17
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	
10.1 อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ มีความทันสมัยเหมาะสม และมีความพร้อมสำหรับการให้บริการผู้มารับบริการ	20
10.2 อบต. มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการตลอดช่วงเวลาทำการ โดยไม่มีการหยุดพักในช่วงเวลาพักเที่ยง	19

จากตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผลดังนี้ อบต. มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวก แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ (ความถี่ = 27) รองลงมา คือ อบต. ได้สร้างระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้ (ความถี่ = 26) อบต. มีการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการทุจริต หรือ เรียกรับผลประโยชน์จากผู้ที่มาใช้บริการ (ความถี่ = 26) ประชาชนทุกคนที่มา

รับบริการได้รับการปฏิบัติอย่างดีโดยเท่าเทียมกัน (ความถี่ = 25) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการได้สร้างความสะดวก และความเป็นธรรม ในการให้บริการแก่ประชาชน (ความถี่ = 25) อบต. ได้จัดมีสถานที่จอดรถไว้สำหรับผู้มารับบริการไว้อย่างเพียงพอและปลอดภัย (ความถี่ = 24) เมื่อท่านประสบปัญหาในการให้บริการเจ้าหน้าที่พยายามหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองได้อย่างทันท่วงที (ความถี่ = 23) อบต. ได้จัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ท่านตลอดเวลาตั้งแต่ที่ท่านเข้ามาติดต่อจนการรับบริการแล้วเสร็จ (ความถี่ = 23) มีแผนภาพแสดงขั้นตอน การให้บริการที่เข้าใจง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง (ความถี่ = 20) อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ มีความทันสมัยเหมาะสม และมีความพร้อมสำหรับการให้บริการผู้มารับบริการ (ความถี่ = 20) คุณภาพการให้บริการของ อบต. มีมาตรฐาน เทียบเท่าหรือดีกว่าคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ใกล้เคียง (ความถี่ = 19) อบต. ได้ให้บริการโดยไม่มียกเว้น และไม่มีการเลือกปฏิบัติ (ความถี่ = 19) อบต. มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการตลอดช่วงเวลาทำการ โดยไม่มีการหยุดพักในช่วงเวลาพักเที่ยง (ความถี่ = 19) มีระบบคอมพิวเตอร์ Online ภายในหน่วยงานเพื่อเป็นการลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง (ความถี่ = 18) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ตรงความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ (ความถี่ = 18) อบต. ได้สร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลาย (ความถี่ = 18) การให้บริการของ อบต. มีความถูกต้องและชัดเจน (ความถี่ = 17) อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการเช่น มีเก้าอี้บริการเพียงพอ มีบริการหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ให้ดู มีอินเทอร์เน็ตไว้คอยบริการขณะนั่งรอ (ความถี่ = 17) และในเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ จัดทำการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ ของ ประชาชนแต่ละพื้นที่ (ความถี่ = 16) ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมิ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยตั้งสมมุติฐานการวิจัย ว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 329 คน โดยกำหนดให้เป็นคำถามชนิดปลายปิด แบบกำหนดให้เลือกตอบแบบตรวจสอบรายการ กับแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนและตอนที่ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

## สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล  
เม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอ  
พยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย  
มากไปน้อย ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความสะดวกสบาย ด้านสนองตอบความ  
ต้องการ ด้านความทั่วถึง ด้านคุณภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเป็นธรรม  
ด้านความเสมอภาค ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลเม็กดำ อำเภอ พยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ จำแนกตามระดับ  
การศึกษา และจำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย พบว่า โดยรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามอายุ และอาชีพ พบว่า โดยรวมและทุกด้าน  
ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏดังนี้

3.1 องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนทุกคนที่รับบริการ

3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
ควรให้การดูแลและสอบถามปัญหาหรือข้อขัดข้องในการมาใช้บริการของประชาชนพร้อมทั้ง  
ช่วยดำเนินการแก้ไข

3.3 เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัด  
มหาสารคาม ควรจัดทำการสำรวจความต้องการและรับฟังความคิดเห็น เพื่อรับรู้ถึงสภาพ  
ปัญหาต่างๆ ของประชาชนในแต่ละพื้นที่

3.4 เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัด  
มหาสารคามควรหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มา  
ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที

3.5 องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
ควรให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ

## อภิปรายผล

ผลจากการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยนำประเด็นที่น่าสนใจ มาอภิปรายผล ดังนี้

1. อภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 1 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่ออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า คุณภาพการให้บริการยังขาดความต่อเนื่อง อันได้แก่ ประชาชนยังไม่ได้รับการการให้บริการที่หลากหลาย และทางเลือกการให้บริการยังน้อย เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยังดูแลประชาชนไม่ดีเท่าที่ควรที่เกี่ยวกับการสอบถามปัญหาหรือข้อขัดข้องในการมาใช้บริการ ส่งผลให้ช่วยเหลือเป็นไปอย่างล่าช้า รวมทั้งเจ้าหน้าที่ยังคอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ท่านไม่ได้ตลอดเวลา ตั้งแต่ที่เข้ามาติดต่อจนการรับบริการแล้วเสร็จ และยังพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการสนองตอบความพึงพอใจยังอยู่ในระดับที่ต่ำ อันได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยังบกพร่องในวิธีการแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองได้อย่างทันทั่วทั้งที่และขาดการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ ของ ประชาชนในแต่ละพื้นที่ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา ประชอลี (2550 : 52-53) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมพบว่า ประชาชนเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล

2. อภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ที่ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

### 2.1 จำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตาม

สมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศชายกับเพศหญิงมีทัศนคติที่ต่างกันในระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวข้องกับระบบ ซึ่งได้แก่ ความถูกต้องและความชัดเจนในมาตรฐาน เมื่อเทียบเท่ากับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ใกล้เคียง รวมทั้งการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เพศชายกับหญิงมีความความต้องการที่ต่างกัน ดังนั้น จึงทำให้เกิดความแตกต่างเมื่อจำแนกตามเพศ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของสันติ อุดมสุข โกมล (2549 : 66 - 67) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของสำนักงานหนองแวง กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแวง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค และด้านการตอบสนองความพึงพอใจโดยในด้านความพร้อมในการให้บริการประชาชนมีความคิดเห็นว่า สำนักงานเขตหนองแวงมีแบบฟอร์มที่เพียงพอและมีตัวอย่างในการกรอบบแบบฟอร์มต่าง ๆ ในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่า สำนักงานเขตมีการแจกบัตรคิว สำหรับผู้มารับบริการและในด้านการสนองตอบความพึงพอใจประชาชนมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ ประชาชนผู้มารับบริการ

## 2.2 จำแนกตามอายุ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีอายุแต่ละช่วงอายุ ได้รับการตอบสนองเช่นเดียวกันในการให้บริการด้านข้อมูล ได้รับคำแนะนำที่ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อำนวยความสะดวก และความเป็นธรรมชาติในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ จึงส่งผลให้แต่ละช่วงอายุไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ร.ท.หญิง วาสนา เทศทองลา (2549 : 86 - 87) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่พิพธิภัณฑ์ ศึกษาเฉพาะกรณี พิพธิภัณฑ์กองทัพบกเฉลิมพระเกียรติ” ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าชมพิพธิภัณฑ์ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนเข้าชมต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการและให้ความรู้ของเจ้าหน้าที่พิพธิภัณฑ์ ฯ

ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ระบบข้อมูลสารสนเทศ และวิทยาการสมัยใหม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 2.3 จำแนกตามการศึกษา

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามการศึกษาพบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาแต่ละระดับมีความต้องการต่างกันที่เกี่ยวกับการให้บริการอย่างทั่วถึง อันได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง การอำนวยความสะดวก แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และการจัดบริการให้กับประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วินัย นวลสุมา (2548 : 55 - 56) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขต ทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร พบว่า การศึกษา อาชีพ และรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญ.05 และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อัสวประภาญจน์ สนิทจันทร์ (2551 : 60 - 61) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์” ผลเปรียบเทียบ ความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมือง สุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และผลเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัด สุรินทร์ พบว่า เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญ .05

### 2.4 จำแนกตามอาชีพ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพพบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05



ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ขาดความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการตลอดช่วงเวลา ทำการโดยไม่มีวันหยุดพักในช่วงเวลาพักเที่ยง ขาดอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการไม่ทันสมัยเหมาะสม และไม่มีความพร้อมสำหรับการให้บริการผู้มารับบริการ รวมทั้งขาดการพัฒนาบุคลากรใหม่ให้มีจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน และ ต่อประชาชน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูชาติ แนนพลกรัง (2550 : 85-86) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง ในด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 3 ด้าน จะต้องปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุด

## 2.5 จำแนกตามหมู่บ้าน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัยพบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนผู้มารับบริการแต่ละหมู่บ้าน มีระดับติดต่อกันที่องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ต่างกัน จากผลการศึกษา ประเด็นที่คาดว่าจะมีผลต่อการบริการ คือ ด้านประสิทธิภาพ อันประกอบไปด้วย การให้บริการด้านระบบคอมพิวเตอร์ Online ภายในหน่วยงาน การลดงานด้านเอกสาร มีระบบฐานข้อมูลของแต่ละหมู่บ้านที่ต่างกัน รวมทั้งความต่างกันในการให้บริการที่ไม่ทั่วถึง เช่นกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ สุทธิกานต์ ชูทอง (2550 : 50 - 51) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี” ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ หมู่บ้านและประเภทของงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันและปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการตลอดเวลาตั้งแต่เข้ามาติดต่อจนการรับบริการแล้วเสร็จ

1.2 เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ควรให้การดูแลและสอบถามปัญหาหรือข้อขัดข้องในการมาใช้บริการของประชาชนพร้อมทั้งช่วยดำเนินการแก้ไข

1.3 เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ควรจัดทำการสำรวจความต้องการและรับฟังความคิดเห็น เพื่อรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่างๆ ของประชาชนในแต่ละพื้นที่

1.4 เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามควรหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการได้อย่างทันท่วงที

1.5 องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ควรให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ

1.6 องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการให้มากขึ้น

1.7 องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อคอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านความต่อเนื่องขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY