บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
SD.	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย (Sum of squares)
df	แทน ค่าที่ระดับความเป็นอิสระของการผันแปร (Degree of freedom)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of squares)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการแจกแจงความแปรปรวนของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการทดสอบความแตกต่างรายคู่
p	แทน ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ได้นำเสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ และ ค่าร้อยละ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยเพศ ใช้การวิเคราะห์ โดยสถิติ Independent Sample t-test

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยการศึกษา และ อาชีพ ใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนของประชากร One- Way ANOVA

5. การวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา จัดกลุ่มประเด็นและนำเสนอเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 364)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	182	50.0
2. หญิง	182	50.0
รวม	**364**	**100.0**

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 364)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การศึกษา		
1. ประถมศึกษา	132	36.3
2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	132	36.3
3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	100	27.5
รวม	**364**	**100.0**
อาชีพ		
1. รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	100	27.5
2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	132	36.3
3. เกษตรกรหรือรับจ้าง	132	36.3
รวม	**364**	**100.0**

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. จำแนกโดยเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และ เป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 50

2. จำแนกโดยการศึกษา พบว่า จบการศึกษาระดับระดับประถมจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ36.3 มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 และ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5

3. จำแนกโดยอาชีพ พบว่า รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 เกษตรกรหรือรับจ้าง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ36.3

2. ผลการวิเคราะห์ระดับระดับ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=364)

ความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1.ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	0.93	3.35	29.01	52.97	13.74	3.75	0.65	มาก
2. ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา	0.88	5.11	33.96	49.29	10.77	3.64	0.64	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	0.71	3.63	34.51	51.48	9.67	3.66	0.62	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.44	3.85	31.92	56.43	7.36	3.66	0.57	มาก
5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	5.05	12.91	42.91	35.49	3.63	3.20	0.74	ปานกลาง
โดยรวมทุกด้าน	1.60	5.77	34.46	49.13	9.03	3.58	0.45	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน และ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ =3.75) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ =3.66) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =3.66) ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ($\overline{X}$ = 3.64) และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($\overline{X}$ =3.20)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก ตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

(n=364)

ความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. การก่อสร้างและซ่อมบำรุงรักษาถนนทางเดินได้ดำเนินการทุกชุมชน	0.55	1.92	26.10	58.52	12.91	3.81	0.69	มาก
2. ไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลได้ขยายเขตตามความต้องการของประชาชนทุกชุมชน	0.82	2.20	24.45	57.97	14.56	3.83	0.72	มาก
3. การก่อสร้างและซ่อมบำรุงรางระบายน้ำ ได้ดำเนินการเท่าเทียมทุกชุมชน	1.92	4.12	26.37	54.12	13.46	3.73	0.82	มาก
4. การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ได้ทำอย่างเท่าเทียมกันตามความต้องการของประชาชน	0.55	3.57	32.97	48.08	14.84	3.73	0.77	มาก
5. การป้องกันและระงับโรคติดต่อได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน	0.82	4.95	35.16	46.15	12.91	3.65	0.80	มาก
รวม	**0.93**	**3.35**	**29.01**	**52.97**	**13.74**	**3.75**	**0.65**	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.75) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลได้ขยายเขตตามความต้องการของประชาชนทุกชุมชน ($\overline{X}$ = 3.83) การก่อสร้างและซ่อมบำรุงรักษาถนนทางเดิน ได้ดำเนินการทุกชุมชน ($\overline{X}$ = 3.81) การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ได้ทำอย่างเท่าเทียมกันตามความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 3.63) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การป้องกันและระงับโรคติดต่อได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ = 3.65)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา

(n=364)

ความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลาในการติดต่อราชการ	1.10	6.32	28.85	50.27	13.46	3.69	0.82	มาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	1.37	3.85	32.14	52.47	10.16	3.66	0.77	มาก
3. มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	0.82	5.77	36.54	46.43	10.44	3.60	0.78	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์และเต็มใจแนะนำในการให้บริการทุกด้าน	0.55	4.95	37.91	47.25	9.34	3.60	0.75	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการประสานงานตามขั้นตอนทุกเวลา	0.55	4.67	34.34	50.00	10.44	3.65	0.75	มาก
รวม	**0.88**	**5.11**	**33.96**	**49.29**	**10.77**	**3.64**	**0.64**	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.64) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลาในการติดต่อราชการ ($\overline{X}$ = 3.69) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ($\overline{X}$ = 3.66) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการประสานงานตามขั้นตอนทุกเวลา ($\overline{X}$ = 3.66) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์และเต็มใจแนะนำในการให้บริการทุกด้าน ($\overline{X}$ = 3.60)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

(n=364)

ความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดินมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	0.82	3.57	33.52	52.20	9.89	3.67	0.74	มาก
2. ไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	1.37	2.47	32.14	54.40	9.62	3.68	0.74	มาก
3. การขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลงต่อเติมอาคารมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	0.82	3.85	32.97	52.75	9.62	3.66	0.74	มาก
4. พนักงานรักษาความสะอาดถนนและทางเดินมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	0.27	3.02	37.09	50.82	8.79	3.65	0.69	มาก
5. รถเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	0.27	5.22	36.81	47.25	10.44	3.62	0.75	มาก
รวม	**0.71**	**3.63**	**34.51**	**51.48**	**9.67**	**3.66**	**0.62**	**มาก**

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงลุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.66) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 3.68) การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 3.67) การขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลงต่อเติมอาคารมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 3.66) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ รถเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 3.62)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(n=364)

ความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน ได้ทำต่อเนื่องกับความต้องการของประชาชนทุกชุมชน	-	3.30	32.97	57.42	6.32	3.67	0.64	มาก
2. การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลได้ขยายอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของประชาชนทุกชุมชน	1.10	2.47	29.40	58.52	8.52	3.71	0.70	มาก
3. การขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลงต่อเติมอาคารมีการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นกันเองกับประชาชน	0.27	3.30	30.49	56.87	9.07	3.71	0.69	มาก
4. การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องทั่วถึงทุกชุมชน	0.27	4.12	32.42	56.87	6.32	3.65	0.67	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกรวดเร็วต่อเนื่องในการติดต่อราชการทุกเวลา	0.55	6.04	34.34	52.47	6.59	3.59	0.73	มาก
รวม	**0.44**	**3.85**	**31.92**	**56.43**	**7.36**	**3.66**	**0.57**	**มาก**

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.66) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลงต่อเติมอาคารมีการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นกันเองกับประชาชน ($\overline{X}$ = 3.71) การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลได้ขยายอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของประชาชนทุกชุมชน ($\overline{X}$ = 3.71) การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน ได้ทำต่อเนื่องกับความต้องการของประชาชนทุกชุมชน ($\overline{X}$ = 3.67) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกรวดเร็วต่อเนื่องในการติดต่อราชการทุกเวลา ($\overline{X}$ = 3.59)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

(n=364)

ความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. การพัฒนาการก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน ได้นำเทคนิคการก่อสร้างที่ทันสมัยมาใช้กับงานเพื่อความแข็งแรงของโครงสร้าง	1.92	8.52	41.48	42.31	5.77	3.41	0.80	ปานกลาง
2. เทศบาลฯได้ประสานกับธนาคารกรุงไทย เพื่อติดตั้งในเขตเทศบาลฯเพื่อบริการประชาชน	5.22	12.64	41.48	37.09	3.57	3.21	0.90	ปานกลาง
3. เทศบาลฯ ได้ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อบริการประชาชนตลอดเวลา	5.77	15.11	43.96	31.59	3.57	3.12	0.91	ปานกลาง
4. มีการประชาสัมพันธ์เสียงส่งแบบเครื่อง	6.59	14.56	46.15	31.04	1.65	3.07	0.89	ปานกลาง
5. การรักษาความสะอาดมีรถเก็บขยะเล็กบริการตลอดเวลา	5.77	13.74	41.48	35.44	3.57	3.17	0.92	ปานกลาง
รวม	**5.05**	**12.91**	**42.91**	**35.49**	**3.63**	**3.20**	**0.74**	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยเพศทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยการศึกษา และ อาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 11 - 12

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยการศึกษา โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	.235	2	.117	.588	.556
ภายในกลุ่ม	72.034	361	.200		
รวม	72.269	363			

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยการศึกษาโดยรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน	การศึกษา					
	ประถมศึกษา (n= 66)		มัธยมศึกษา หรือ เทียบเท่า (n= 66)		อนุปริญญา หรือ เทียบเท่าขึ้นไป (n= 50)	
	$\overline{X}$.	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.81	0.70	3.73	0.61	3.71	0.65
2. ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา	3.69	0.67	3.58	0.60	3.65	0.65
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.62	0.67	3.67	0.61	3.69	0.55
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.73	0.53	3.61	0.59	3.64	0.59
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	3.23	0.70	3.25	0.76	3.09	0.74
รวม	3.62	0.46	3.57	0.45	3.56	0.44

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยการศึกษาโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

5. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดย อาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 13 – 14

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยอาชีพ โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	.341	2	.170	.855	.426
ภายในกลุ่ม	71.928	361	.199		
รวม	72.269	363			

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยอาชีพ โดยรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยอาชีพ จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน	อาชีพ					
	รับราชการ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ (n= 50)		ค้าขาย หรือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว (n= 66)		เกษตรกร หรือ รับจ้าง (n= 66)	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.77	0.58	3.85	0.74	3.64	0.60
2. ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา	3.69	0.54	3.75	0.73	3.49	0.59
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.75	0.54	3.66	0.64	3.59	0.64

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน	อาชีพ					
	รับราชการ หรือ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n= 50)		ค้าขาย หรือประกอบธุรกิจ ส่วนตัว (n= 66)		เกษตรกร หรือ รับจ้าง (n= 66)	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.69	0.51	3.64	0.67	3.67	0.51
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	3.01	0.77	3.19	0.62	3.34	0.79
รวม	3.58	0.37	3.62	0.51	3.55	0.43

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยอาชีพ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

6. ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ ข้อเสนอแนะ มีจำนวน 75 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.60 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (364 คน) ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์จัดกลุ่มประเด็นเชิงพรรณนา จากกลุ่มที่มีค่าความถี่มากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 15 ข้อเสนอแนะของประชาชนในการการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก ตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	
1. การสร้างและซ่อมบำรุงรักษาถนนต้องให้เกิดความเท่าเทียมกันในทุกชุมชน	32
2. การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต้องดำเนินการอย่างเท่าเทียมกันและสนองความต้องการของประชาชน ให้ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกชุมชนด้วยความยุติธรรม	15
ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา	
1. เมื่อประชาชนติดต่อขอให้ดำเนินการซ่อมบำรุงหรือแก้ไขระบบสาธารณูปโภคต้องดำเนินการโดยเร่งด่วนให้ทันท่วงที	28
2. จัดระบบการบริหารสำนักงานมิให้มีความซับซ้อนมาก ประชาชนจะสมารถติดต่อได้อย่างง่าย	13
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
ให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสมารถพร้อมให้การช่วยเหลือ หรือ แนะนำประชาชนได้ทุกเรื่อง	25
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
เทศบาลต้องแก้ไขปัญหาและให้การช่วยเหลือในเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อนอย่างต่อเนื่องจนปัญหานั้นหมดไป	37
การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	
เทศบาลต้องจัดระบบการบริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ	34

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY