บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้ต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ และอาชีพ

3.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นของความอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)

F แทน ค่าที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F- distribution)

t แทน ค่าที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t- distribution)

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่กรอกแล้วทั้ง 396 ฉบับ มาจัดหมวดหมู่ตามเพศ การศึกษา และอาชีพ แล้วตรวจนับคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเพื่อบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศใช้การทดสอบด้วย t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ใช้การประมวลเนื้อหาและนำมาวิเคราะห์และเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ดังแสดงในตารางที่ 6

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	198	50.00
หญิง	198	50.00
รวม	**396**	**100.0**
2. อาชีพ		
เกษตรกรหรือรับจ้าง	66	33.30
ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	66	33.30
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	66	33.30
รวม	**396**	**100.0**

จากตารางที่ 6 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้ เป็นเพศชายและเพศหญิง จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50 มีอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33.30

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ผู้วิจัยต้องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน จำแนกได้ดังนี้

(n = 396)

ด้านที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่ของความพึงพอใจแต่ละด้าน
1	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	3.35	.98	ปานกลาง	2
2	ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา	3.32	.99	ปานกลาง	4
3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.31	1.00	ปานกลาง	5
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.34	.99	ปานกลาง	3
5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.40	1.01	ปานกลาง	1
รวม		**3.34**	**.99**	**ปานกลาง**	-

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายโดยรวม ($\overline{X}$ = 3.34) และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ = 3.40) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\overline{X}$ = 3.35) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.34) ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา ($\overline{X}$ = 3.32) และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.31) ส่วนรายละเอียดในแต่ละข้อคำถาม แสดงในตารางที่ 8-12

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม จำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

(n = 396)

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม				
1.	รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน	3.55	.91	มาก	2
2.	ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ	3.41	.93	ปานกลาง	6
3.	รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	3.51	.94	มาก	3
4.	ป้องกันและระงับโรคติดต่อ	3.45	.91	ปานกลาง	4
5.	ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง	3.25	1.12	ปานกลาง	12
6.	ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม	3.33	1.08	ปานกลาง	8
7.	ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	3.34	1.02	ปานกลาง	7
8.	บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น	3.57	.95	มาก	1
9.	ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา	3.44	.87	ปานกลาง	5
10.	ให้มีโรงฆ่าสัตว์	3.30	.95	ปานกลาง	9
11.	ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้	3.21	1.02	ปานกลาง	14
12.	ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ	3.29	.99	ปานกลาง	10
13.	ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ	3.10	1.10	ปานกลาง	15
14.	ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	3.22	.94	ปานกลาง	13

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(n = 396)

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
15.	ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น	3.28	.98	ปานกลาง	11

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ระดับปานกลาง 12 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้ายคือ ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ รองลงมาคือ ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ และให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 396)

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา				
1.	รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน	3.49	1.09	ปานกลาง	1
2.	ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ	3.48	.97	ปานกลาง	2

(n = 396)

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
3.	รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	3.38	1.07	ปานกลาง	5
4.	ป้องกันและระงับโรคติดต่อ	3.34	.91	ปานกลาง	6
5.	ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง	3.22	1.02	ปานกลาง	13
6.	ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม	3.32	1.01	ปานกลาง	7
7.	ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	3.31	.98	ปานกลาง	8
8.	บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น	3.39	.95	ปานกลาง	4
9.	ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา	3.45	.92	ปานกลาง	3
10.	ให้มีโรงฆ่าสัตว์	3.22	1.03	ปานกลาง	14
11.	ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้	3.26	1.05	ปานกลาง	10
12.	ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ	3.27	.96	ปานกลาง	9
13.	ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ	3.18	1.05	ปานกลาง	15
14.	ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	3.26	.99	ปานกลาง	11
15.	ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น	3.25	.97	ปานกลาง	12

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ในระดับปานกลางทั้งหมด 15 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำและ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย คือ ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ รองลงมาคือ ให้มีโรงฆ่าสัตว์และให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

(n = 396)

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ				
1.	รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน	3.62	1.11	มาก	1
2.	ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ	3.58	1.11	มาก	2
3.	รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	3.46	1.02	ปานกลาง	3
4.	ป้องกันและระงับโรคติดต่อ	3.36	.96	ปานกลาง	5
5.	ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง	3.25	1.05	ปานกลาง	9
6.	ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม	3.31	1.04	ปานกลาง	7
7.	ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	3.23	1.03	ปานกลาง	11
8.	บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น	3.36	.91	ปานกลาง	6
9.	ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา	3.41	.92	ปานกลาง	4
10.	ให้มีโรงฆ่าสัตว์	3.27	1.00	ปานกลาง	8
11.	ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้	3.20	.99	ปานกลาง	13
12.	ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ	3.17	.91	ปานกลาง	14
13.	ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ	3.01	1.00	ปานกลาง	15

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
14.	ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	3.24	.95	ปานกลาง	10
15.	ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น	3.21	1.02	ปานกลาง	12

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ ระดับปานกลาง 13 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน รองลงมาคือ ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ และรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย คือ ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ รองลงมาคือ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

(n = 396)

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง				
1.	รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน	3.55	1.09	มาก	1
2.	ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ	3.45	.97	ปานกลาง	3
3.	รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	3.41	1.07	ปานกลาง	6
4.	ป้องกันและระงับโรคติดต่อ	3.45	.91	ปานกลาง	4

(n = 396)

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
5.	ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง	3.30	1.02	ปานกลาง	9
6.	ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม	3.38	1.01	ปานกลาง	7
7.	ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	3.33	.98	ปานกลาง	8
8.	บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น	3.49	.95	ปานกลาง	2
9.	ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา	3.43	.92	ปานกลาง	5
10.	ให้มีโรงฆ่าสัตว์	3.22	1.03	ปานกลาง	13
11.	ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้	3.30	1.05	ปานกลาง	10
12.	ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ	3.25	.96	ปานกลาง	11
13.	ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ	3.11	1.05	ปานกลาง	15
14.	ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	3.24	.99	ปานกลาง	12
15.	ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น	3.21	.97	ปานกลาง	14

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ ระดับปานกลาง 14 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน รองลงมาคือ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ และเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย คือ ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ รองลงมาคือ ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่นและให้มีโรงฆ่าสัตว์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

(n = 396)

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า				
1.	รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน	3.58	1.09	มาก	1
2.	ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ	3.45	1.03	ปานกลาง	6
3.	รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	3.48	1.00	ปานกลาง	3
4.	ป้องกันและระงับโรคติดต่อ	3.47	.93	ปานกลาง	4
5.	ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง	3.33	1.06	ปานกลาง	10
6.	ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม	3.32	1.03	ปานกลาง	11
7.	ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	3.41	1.01	ปานกลาง	8
8.	บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น	3.46	.99	ปานกลาง	5
9.	ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา	3.51	1.03	มาก	2
10.	ให้มีโรงฆ่าสัตว์	3.31	1.05	ปานกลาง	13
11.	ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้	3.32	.99	ปานกลาง	12
12.	ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ	3.26	.92	ปานกลาง	15
13.	ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ	3.42	1.05	ปานกลาง	7
14.	ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	3.40	.96	ปานกลาง	9

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
15.	ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น	3.29	1.03	ปานกลาง	14

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ ระดับปานกลาง 13 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน รองลงมาคือ ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา และรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย คือ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ รองลงมาคือ ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่นและให้มีโรงฆ่าสัตว์

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มเพศ และอาชีพ

3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มเพศ จากวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 2 ผู้วิจัยต้องการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ *t*-test แสดงในตาราง 13

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ

(n = 396)

เพศ	$\overline{X}$	S.D.	t	df	Sig
ชาย	3.42	.98	1.97	395	.22
หญิง	3.40	1.01			

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมระหว่างเพศชายกับเพศหญิง พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

(n = 396)

เพศ	$\overline{X}$	S.D.	t	df	Sig
ชาย	3.43	.98	1.87	395	.21
หญิง	3.44	.97			

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมระหว่างเพศชายกับเพศหญิง พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลาของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

(n = 396)

เพศ	$\overline{X}$	S.D.	t	df	Sig
ชาย	3.40	.98	1.89	395	.18
หญิง	3.42	.95			

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลาระหว่างเพศชายกับเพศหญิง พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

(n = 396)

เพศ	$\overline{X}$	S.D.	t	df	Sig
ชาย	3.40	.89	1.48	395	.16
หญิง	3.38	.93			

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอระหว่างเพศชายกับเพศหญิง พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

(n = 396)

เพศ	$\overline{X}$	S.D.	t	df	Sig
ชาย	3.39	.98	2.10	395	.17
หญิง	3.42	.88			

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องระหว่างเพศชายกับเพศหญิง พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

(n = 396)

เพศ	$\overline{X}$	S.D.	t	df	Sig
ชาย	3.42	.89	.22	395	.42
หญิง	3.40	.97			

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าระหว่างเพศชายกับเพศหญิง พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่ม อาชีพ จากวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 2 ผู้วิจัยต้องการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) แสดงในตาราง 19

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

(n = 396)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	139.14	4	37.75	70.50	.00*
ภายในกลุ่ม	304.02	391	.73		
รวม	443.17	395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายโดยรวมระหว่างกลุ่มอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่าจะต้องมีอาชีพอย่างน้อย 1 คู่ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อโดยใช้วิธี แอล เอส ดี(LSD : Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 20

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 20 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี แอล เอส ดี

อาชีพ	$\overline{X}$	เกษตรกรหรือรับจ้าง 3.66	ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว 3.50	รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ 3.49
1. เกษตรกรหรือรับจ้าง	3.66	-	.00*	.00*
2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.50	-	-	.26
3. รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	3.49	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ระหว่างอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรและหรือรับจ้างมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

(n = 396)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	57.47	4	14.37	17.42	.00*
ภายในกลุ่ม	322.40	391	.82		
รวม	379.88	395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่าจะต้องมีอาชีพอย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อ โดยใช้วิธี แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี แอล เอส ดี

อาชีพ	$\overline{X}$	เกษตรกรหรือรับจ้าง 3.21	ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว 3.06	รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ 3.03
1. เกษตรกรหรือรับจ้าง	3.21	-	.00*	.00*
2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.06	-	-	.18
3. รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	3.03	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ระหว่างอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรและหรือรับจ้างมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

(n = 396)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	57.47	4	14.37	17.42	.00*
ภายในกลุ่ม	322.40	391	.82		
รวม	379.88	395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลาของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่าจะต้องมีอาชีพอย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อ โดยใช้วิธี แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 24

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 24 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี แอล เอส ดี

อาชีพ	$\overline{X}$	เกษตรกรหรือรับจ้าง	ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ
		3.46	3.21	3.08
1. เกษตรกรหรือรับจ้าง	3.46	-	.00*	.00*
2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.21	-	-	.36
3. รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	3.08	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ระหว่างอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรและหรือรับจ้างมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

(n = 396)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	74.42	4	18.60	20.16	.00*
ภายในกลุ่ม	360.81	391	92		
รวม	435.24	395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่าจะต้องมีอาชีพอย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อ โดยใช้วิธี แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 26

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 26 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี แอล เอส ดี

อาชีพ	$\overline{X}$	เกษตรกรหรือรับจ้าง 3.21	ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว 3.06	รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ 3.03
1. เกษตรกรหรือรับจ้าง	3.25	-	.00*	.00*
2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.20	-	-	.34
3. รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	3.19	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ระหว่างอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรและหรือรับจ้างมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 27 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการต่อเนื่องของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

(n = 396)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	98.87	4	24.21	29.50	.00*
ภายในกลุ่ม	321.00	391	.82		
รวม	417.88	395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการต่อเนื่องของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่าจะต้องมีอาชีพอย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อ โดยใช้วิธี แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 28

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 28 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี แอล เอส ดี

อาชีพ	$\overline{X}$	เกษตรกรหรือรับจ้าง 3.42	ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว 3.21	รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ 3.11
1. เกษตรกรหรือรับจ้าง	3.42	-	.00*	.00*
2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.21	-	-	.32
3. รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	3.11	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ระหว่างอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรและหรือรับจ้างมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

(n = 396)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	73.19	4	18.29	19.55	.00*
ภายในกลุ่ม	365.96	391	.93		
รวม	439.15	395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่าจะต้องมีอาชีพอย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อ โดยใช้วิธี แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 30

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 30 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี แอล เอส ดี

อาชีพ	$\overline{X}$	เกษตรกรหรือรับจ้าง 3.41	ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว 3.21	รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ 3.06
1. เกษตรกรหรือรับจ้าง	3.41	-	.00*	.00*
2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.21	-	-	.19
3. รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	3.06	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ระหว่างอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรและหรือรับจ้างมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

จากวัตถุประสงค์ ข้อ 3 ผู้วิจัยต้องศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แสดงในตารางที่ 31

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

อันดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1.	ควรมีที่เก็บขยะและถังขยะเพียงพอ ควรรักษาความสะอาดอยู่เสมอ	8
2.	ควรปรับปรุงท่อระบายน้ำในเขตเทศบาล เพราะเวลาฝนตกน้ำท่วมระบายน้ำไม่ทัน	8
3.	ควรมีการปรับปรุงถนน มีการปลูกต้นไม้และดูแลถนนให้สะอาดอยู่เสมอ	6
4.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรบริการประชาชนให้เสมอภาคและบริการด้วยใจ	6
5.	ควรมีการขยายระบบน้ำประปาในเขตเทศบาลและบริเวณที่ขยายเขตเทศบาลให้ทั่วถึงกว่านี้	4
6.	ควรมีการจัดระเบียบการจราจรในตัวเมือง เพราะเป็นผังเมืองเก่าถนนคับแคบ	3
7.	ควรปรับปรุงน้ำประปาที่สะอาด	3
8.	ควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะทุกหมู่บ้าน	3
9.	ปรับปรุงภูมิทัศน์ในเขตเทศบาลให้น่าอยู่ตลอดเวลา	3
10.	ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลให้มากกว่านี้	3
11.	ควรมีการจัดระเบียบการขายอาหารให้มีระเบียบ จัดตลาดโต้รุ่งหรือถนนอาหาร	2
12.	ปรับปรุงโรงฆ่าสัตว์ เพราะมีกลิ่นเหม็น	2
13.	ควรปรับปรุงหรือสร้างสวนสาธารณะเพิ่มขึ้นอีก	3
14.	ควรมีการอบรมให้ชุมชนในด้านอัคคีภัย มีการประชาสัมพันธ์ด้านวิธีป้องกันภัยต่างๆ	3
15.	ควรปรับปรุงหรือเพิ่มแสงสว่างบนถนนเพิ่มขึ้นอีก เพราะบางที่ไม่มีไฟฟ้าให้แสงสว่าง	3

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อันดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
16.	ควรทำความสะอาดบนท้องถนน	
17.	ควรจัดให้มีส้วมสาธารณะในที่ชุมชนต่างๆ และดูแลความสะอาดอยู่เสมอ	2
18.	ควรมีการทำความสะอาดและให้ความสำคัญบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	2
19.	ควรมีลานชุมชนเพื่อปรึกษาหารือกันในชุมชน เป็นสถานที่พบปะกัน	1
20.	ปรับปรุงโรงเรียนเขตเทศบาลให้มีมาตรฐานทางการศึกษาสูงขึ้นเท่าเทียมกัน ครูควรเอาใจใส่นักเรียน และให้มีการแจกทุนการศึกษา	1

จากตารางที่ 31 แสดงให้เห็นว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสาธารณะที่มีต่อเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายอย่างหลากหลาย ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รวมสรุปได้ 20 ข้อย่อย ข้อคิดเห็นที่ประชาชาชนเสนอมากที่สุด (8 คน) ได้แก่ ควรมีที่เก็บขยะและถังขยะเพียงพอ ควรรักษาความสะอาดอยู่เสมอ ควรปรับปรุงท่อระบายน้ำในเขตเทศบาล เพราะเวลาฝนตกน้ำท่วมระบายน้ำไม่ทัน รองลงมา (6 คน) ควรมีการปรับปรุงถนน มีการปลูกต้นไม้และดูแลถนนให้สะอาดอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรบริการประชาชนให้เสมอภาคและบริการด้วยใจ และความคิดเห็นที่ประชาชนเสนอเป็นลำดับสุดท้าย (1 คน) คือ ปรับปรุงโรงเรียนเขตเทศบาลให้มีมาตรฐานทางการศึกษาสูงขึ้นเท่าเทียมกัน ครูควรเอาใจใส่นักเรียน และให้มีการแจกทุนการศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY