

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย การวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลประชากรที่อยู่ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำนวน 14,455 คน และหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ ตอบแบบสอบถามจำนวน 390 คน จากนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจความสมบูรณ์ ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้วนำเสนอข้อมูลด้วยตาราง ประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย ( Arithmetic mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน f-distribution
Df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ ( Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน ( Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน ( Mean Squares)
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
p	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวม และรายด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติทดสอบ ( $t$ -test) และจำแนกตาม อาชีพ และระดับการศึกษาใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว  $F$ - test (One- way ANOVA ) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยการวิเคราะห์จำนวนความถี่ (Frequency)

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

#### ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	202	51.8
1.2 หญิง	188	48.2
รวม	390	100.00
2. อาชีพ		
2.1 เกษตรกร	60	15.4
2.2 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	64	16.4
2.3 ค้าขาย / หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	266	68.2
รวม	390	100.00
3. การศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น	169	43.3
3.2 มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	95	24.4
3.3 อนุปริญญา / ปวส. / หรือเทียบเท่าขึ้นไป	50	12.8
3.4 ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	76	19.5
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 390 คน พบว่า มีเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 และเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 การศึกษาส่วนมาก จบการศึกษาระดับประถมศึกษา-มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 จบมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. , อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรีหรือสูงกว่า ด้านอาชีพส่วนมาก ประกอบอาชีพ ค้าขาย หรือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 68.2

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมและรายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน

การบริการสาธารณะ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.53	.676	มาก	1
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	3.40	.701	ปานกลาง	4
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.44	.703	ปานกลาง	3
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.47	.714	ปานกลาง	2
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.26	.749	ปานกลาง	5
รวม	3.42	.709	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.42$ ) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับ มาก คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{x} = 3.53$ ) ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 3.47$ ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.44$ ) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ( $\bar{x} = 3.40$ ) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{x} = 3.26$ )

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
 สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้  
 บริการอย่างเท่าเทียม จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัย ได้รับบริการด้านไฟฟ้าเท่า เทียมกับบริเวณอื่น	5	9	120	153	103	3.87	.875	มาก
2. ถนนในบริเวณที่ท่านอยู่ อาศัยได้รับการสร้างและ ซ่อมแซมให้ใช้ประโยชน์ได้ เท่าเทียม	30	51	141	129	39	3.25	1.054	ปานกลาง
3. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยมี การระบายน้ำเสียเท่าเทียม กับบริเวณอื่น	92	77	110	70	41	2.72	1.291	ปานกลาง
4. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัย ได้รับการจัดเก็บขยะมูลฝอย เท่าเทียมกับบริเวณอื่น	15	38	111	153	73	3.59	1.022	มาก
5. บริเวณตลาดสดสามารถ เข้าไปใช้ประโยชน์ได้เท่า เทียมกัน	9	21	95	171	96	3.82	.937	มาก
6. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัย ได้รับบริการด้านน้ำประปา ได้เท่าเทียมกับบริเวณอื่น	17	15	121	170	67	3.65	.954	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
7. บริเวณสวนสาธารณะ สามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่าง เท่าเทียม	12	16	112	162	88	3.76	.949	มาก
8. บริเวณสนามกีฬาสามารถ เข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อออก กำลังกายได้อย่างเท่าเทียม	29	24	113	136	88	3.59	1.125	มาก
รวม	209	251	923	1144	593	3.53	1.026	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับบริการด้านไฟฟ้าเท่าเทียมกับบริเวณอื่น ( $\bar{x} = 3.87$ ) บริเวณตลาดสดสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{x} = 3.82$ ) บริเวณสวนสาธารณะสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่างเท่าเทียม ( $\bar{x} = 3.76$ ) บริเวณที่ทำนออาศัยอยู่ได้รับบริการด้านประปาได้เท่าเทียมกับบริเวณอื่น ( $\bar{x} = 3.65$ ) บริเวณที่ทำนออาศัยอยู่ได้รับการจัดเก็บขยะมูลฝอยเท่าเทียมกับบริเวณอื่น ( $\bar{x} = 3.59$ ) บริเวณสนามกีฬาสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อออกกำลังกายได้อย่างเท่าเทียม ( $\bar{x} = 3.59$ ) ถนนในบริเวณที่ทำนออาศัยอยู่ได้รับการสร้างและซ่อมแซมให้ใช้ประโยชน์ได้เท่าเทียมกับบริเวณอื่น ( $\bar{x} = 3.25$ ) บริเวณที่ทำนออาศัยอยู่มีการระบายน้ำเสีย เท่าเทียมกับบริเวณอื่น ( $\bar{x} = 2.72$ )

## 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้  
บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัย ได้รับบริการด้านไฟฟ้า รวดเร็ว ทันเวลา	31	36	151	120	52	3.32	1.072	ปานกลาง
2. ถนนในบริเวณที่ท่านอยู่ อาศัยได้รับการสร้างและ ซ่อมแซมให้ใช้ประโยชน์ได้ รวดเร็ว ทันเวลา	30	59	176	93	32	3.10	1.009	ปานกลาง
3. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยมี การระบายน้ำเสีย รวดเร็ว ทันเวลา	84	78	133	66	29	2.69	1.198	ปานกลาง
4. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัย ได้รับการจัดเก็บขยะมูลฝอย รวดเร็ว ทันเวลา	15	39	127	142	67	3.53	1.013	มาก
5. บริเวณตลาดสดสามารถ เข้าไปใช้ประโยชน์จากตลาด ได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา	3	13	109	189	76	3.83	.805	มาก
6. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัย ได้รับบริการด้านน้ำประปา ได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา	21	32	148	139	50	3.42	.995	ปานกลาง



ตารางที่ 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
7. บริเวณสวนสาธารณะ สามารถ เข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่าง รวดเร็ว ทันเวลา	10	14	127	164	75	3.72	.903	มาก
8. บริเวณสนามกีฬาสามารถ เข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อ ออกกำลังกายได้อย่าง รวดเร็ว ทันเวลา	23	21	121	149	76	3.60	1.04 6	มาก
รวม	79	860	1291	592	32	3.40	.706	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ บริเวณตลาดสดสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา ( $\bar{x} = 3.83$ ) บริเวณสวนสาธารณะสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อพักผ่อนใจได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา ( $\bar{x} = 3.72$ ) บริเวณสนามกีฬาสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อออกกำลังกายได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา ( $\bar{x} = 3.60$ ) บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย รวดเร็ว ทันเวลา ( $\bar{x} = 3.53$ ) บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการด้านน้ำประปาได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา ( $\bar{x} = 3.42$ ) บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการบริการด้านไฟฟ้ารวดเร็ว ทันเวลา ( $\bar{x} = 3.32$ ) ถนนในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการสร้างและซ่อมแซมให้ใช้ประโยชน์ได้รวดเร็ว ทันเวลา ( $\bar{x} = 3.10$ ) บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยมีการระบายน้ำเสีย รวดเร็ว ทันเวลา ( $\bar{x} = 2.69$ )



## 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
 สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย  
 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัย ได้รับบริการด้านไฟฟ้าอย่าง เพียงพอ	6	11	171	133	69	3.64	.858	มาก
2. ถนนในบริเวณที่ท่านอยู่ อาศัยได้รับการสร้างและ ซ่อมแซมให้ใช้ประโยชน์ได้ เพียงพอ	29	47	178	102	34	3.17	1.001	ปานกลาง
3. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยมี การระบายน้ำเสียอย่าง เพียงพอ	78	75	125	82	30	2.77	1.209	ปานกลาง
4. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัย ได้รับการจัดเก็บขยะมูลฝอย อย่างเพียงพอ	10	43	133	157	47	3.48	.931	ปานกลาง
5. บริเวณตลาดสดสามารถ เข้าไปใช้ประโยชน์ได้อย่าง เพียงพอ	14	15	114	174	73	3.71	.935	มาก
6. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัย ได้รับบริการด้านน้ำประปา ได้อย่างเพียงพอ	24	19	128	157	62	3.55	1.017	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
7. บริเวณสวนสาธารณะ สามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่าง เพียงพอ	8	29	121	146	86	3.70	.962	มาก
8. บริเวณสนามกีฬาสามารถ เข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อออก กำลังกายได้อย่างเพียงพอ	25	33	123	126	83	3.54	1.110	มาก
รวม	194	272	1,093	1,077	484	3.44	.703	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่าง  
เพียงพอ รวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไป  
หาน้อย คือ บริเวณตลาดสดสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=3.71$ ) บริเวณ  
สวนสาธารณะสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=3.70$ )  
บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับบริการด้านไฟฟ้าอย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=3.64$ ) บริเวณที่ท่านอยู่อาศัย  
ได้รับบริการด้านน้ำประปาได้อย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=3.55$ ) บริเวณสนามกีฬาสามารถเข้าไปใช้  
ประโยชน์ เพื่อออกกำลังกายได้อย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=3.54$ ) บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการ  
จัดเก็บขยะมูลฝอย อย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=3.48$ ) ถนนในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการสร้างและ  
ซ่อมแซมให้ใช้ประโยชน์ได้เพียงพอ ( $\bar{x}=3.17$ ) บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยมีการระบายน้ำเสีย  
อย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=2.77$ )

## 6. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้  
บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการบริการด้านไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง	14	16	140	154	66	3.62	.935	มาก
2 ถนนบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการสร้างและซ่อมแซมให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง	24	62	168	105	31	3.15	.987	ปานกลาง
3. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการระบายน้ำเสีย อย่างต่อเนื่อง	65	79	137	78	31	2.82	1.166	ปานกลาง
4. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างต่อเนื่อง	8	42	125	148	67	3.57	.964	มาก
5. บริเวณตลาดสดสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ อย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ	12	12	111	173	82	3.77	.919	มาก
6. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการบริการด้านน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่อง	25	25	140	136	67	3.52	1.031	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
7. บริเวณสวนสาธารณะ สามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่าง ต่อเนื่อง	11	25	112	159	83	3.71	.964	มาก
8. บริเวณสนามกีฬาสามารถ เข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อออก กำลังกายได้อย่างต่อเนื่อง	23	33	118	129	87	3.57	1.103	มาก
รวม	179	294	1,051	1,082	514	3.47	.714	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่าง  
ต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหา  
น้อย คือ บริเวณตลาดสดสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ ได้อย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ ( $\bar{x}=3.77$ )  
บริเวณสวนสาธารณะสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่างต่อเนื่อง  
( $\bar{x}=3.71$ ) บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการบริการด้านไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}=3.62$ ) บริเวณที่  
ท่านอยู่อาศัยได้รับการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{x}=3.57$ ) บริเวณสนามกีฬาสามารถ  
เข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อออกกำลังกายได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}=3.57$ ) บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับ  
การบริการด้านน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}=3.52$ ) ถนนในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับ  
การสร้างและซ่อมแซมให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}=3.15$ ) บริเวณที่ท่านอยู่อาศัย  
ได้รับการระบายน้ำเสีย อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}=2.82$ )

## 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
 สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย  
 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัย ได้รับการบริการด้านไฟฟ้า อย่างก้าวหน้า	17	45	153	127	48	3.37	.987	ปานกลาง
2. ถนนในบริเวณที่ท่านอยู่ อาศัยได้รับการสร้างและ ซ่อมแซมให้ใช้ประโยชน์ได้ อย่างก้าวหน้า	29	63	175	99	24	3.07	.978	ปานกลาง
3. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยมี การระบายน้ำเสียอย่าง ก้าวหน้า	70	79	142	72	27	2.76	1.153	ปานกลาง
4. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัย ได้รับการจัดเก็บขยะมูลฝอย อย่างก้าวหน้า	15	54	151	128	42	3.33	.973	ปานกลาง
5. บริเวณตลาดสดสามารถ เข้าไปใช้ประโยชน์ได้อย่าง ก้าวหน้า	10	33	120	168	59	3.60	.932	มาก
6. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัย ได้รับบริการด้านน้ำประปา ได้อย่างก้าวหน้า	27	47	158	110	48	3.27	1.050	ปานกลาง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
7. บริเวณสวนสาธารณะ สามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่าง ก้าวหน้า ทันสมัย	22	43	125	135	65	3.46	1.069	ปานกลาง
8. บริเวณสนามกีฬาสามารถ เข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อ ออกกำลังกายได้อย่าง ก้าวหน้า ทันสมัย	33	55	138	99	65	3.28	1.152	ปานกลาง
รวม	79	860	1291	592	32	3.40	.706	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่าง  
ก้าวหน้า รวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไป  
หาน้อย คือ บริเวณตลาดสดสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ได้อย่างก้าวหน้า ( $\bar{x}=3.60$ ) บริเวณ  
สวนสาธารณะสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่างก้าวหน้า ทันสมัย  
( $\bar{x}=3.46$ ) บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการบริการด้านไฟฟ้าอย่างก้าวหน้า ( $\bar{x}=3.37$ ) บริเวณ  
ที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการจัดเก็บขยะมูลฝอย อย่างก้าวหน้า ( $\bar{x}=3.33$ ) บริเวณสนามกีฬา  
สามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ เพื่อออกกำลังกายได้อย่างก้าวหน้า ทันสมัย ( $\bar{x}=3.28$ ) บริเวณที่  
ท่านอยู่อาศัยได้รับการบริการด้านน้ำประปาได้อย่างก้าวหน้า ( $\bar{x}=3.27$ ) ถนนในบริเวณที่ท่านอยู่  
อาศัยได้รับการสร้างและซ่อมแซมให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างก้าวหน้า ( $\bar{x}=3.07$ ) บริเวณที่ท่าน  
อยู่อาศัยมีการระบายน้ำเสียอย่างก้าวหน้า ( $\bar{x}=2.76$ )

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา ที่ต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศที่ต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบที (*t*-test) ดังแสดงใน ตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี เพศ ต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การบริการสาธารณะ	จำนวน (N=390)				t	P
	ชาย (N=202)		หญิง (N=188)			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.54	.668	3.52	.687	-.387	.69
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.37	.683	3.43	.721	.820	.41
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.43	.686	3.46	.723	.366	.71
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.42	.703	3.51	.725	1.175	.24
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.22	.771	3.31	.723	1.056	.29
รวม	3.40	.702	3.45	.713	.606	.47

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี เพศ ต่างกัน พบว่าประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมไม่แตกต่างทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบเกณฑ์คะแนน ความพึงพอใจของประชาชน รวม เพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และในรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเกณฑ์คะแนนในรายด้าน เพศชาย



และหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน  
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของ  
เทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี อาชีพ ต่างกัน โดยใช้วิเคราะห์ความ  
แปรปรวนทางเดียว ดังแสดงใน ตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ  
ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี อาชีพ ต่างกัน

การบริการสาธารณะ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	P
1. ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.30	2	.649	1.42	.24
	ภายในกลุ่ม	176.71	387	.457		
	รวม	178.01	389			
2. ด้านการให้บริการ อย่างรวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.37	2	.185	.375	.68
	ภายในกลุ่ม	191.06	387	.494		
	รวม	191.43	389			
3. ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.62	2	.311	.627	.53
	ภายในกลุ่ม	191.79	387	.496		
	รวม	192.41	389			
4. ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	.04	2	.021	.042	.95
	ภายในกลุ่ม	198.07	387	.512		
	รวม	198.11	389			
5. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.08	2	.540	.962	.38
	ภายในกลุ่ม	216.96	387	.541		
	รวม	218.04	389			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.75	2	.341	.685	.556
	ภายในกลุ่ม	194.92	387	.5		
	รวม	195.67	389			

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพ ต่างกัน พบว่า รวม และรายด้าน ไม่แตกต่างทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน โดยใช้ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ดังแสดงใน ตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน

การบริการสาธารณะ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	P
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	4.48	3	1.49	3.32	.02*
	ภายในกลุ่ม	173.53	386	.450		
	รวม	178.01	389			
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2.26	3	.753	1.54	.20
	ภายในกลุ่ม	189.17	386	.49		
	รวม	191.43	389			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	5.06	3	1.69	3.47	.02*
	ภายในกลุ่ม	187.35	386	.485		
	รวม	192.41	389			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4.26	3	1.42	2.83	.04*
	ภายในกลุ่ม	193.85	386	.502		
	รวม	198.11	389			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	5.14	3	1.71	3.11	.03*
	ภายในกลุ่ม	212.90	386	.552		
	รวม	218.04	389			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.24	3	1.41	2.85	.06
	ภายในกลุ่ม	191.36	386	.496		
	รวม	195.6	389			

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน พบว่า รวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในรายด้าน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน, ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน

การบริการ สาธารณะ	ระดับ การศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา -มัธยมศึกษา (N=169)	มัธยมศึกษา ปีที่6 / ปวช./ เทียบเท่า (N=95)	อนุปริญญา / ปวศ. / เทียบเท่า (N=50)	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า (N=76)
1. การให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา	3.43	-	.308	.008*	.019*
	มัธยมศึกษาปีที่6 หรือ ปวช.	3.52	.308	-	.092	.209
	อนุปริญญา หรือ ปวศ.	3.72	.008*	.092	-	.579
	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	3.65	.019*	.209	.579	-

ตารางที่ 14 (ต่อ)

การบริการ สาธารณะ	ระดับ การศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา -มัธยมศึกษา (N=169)	มัธยมศึกษา ปีที่ 6 / ปวช. เทียบเท่า (N=95)	อนุปริญญา / ปวส. เทียบเท่า (N=50)	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า (N=76)
2. ด้านการ ให้บริการ อย่าง เพียงพอ	ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา	3.37	-	.729	.002*	.235
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	3.40	.729	-	.009*	.436
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.72	.002*	.009*	-	.063
	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	3.48	.235	.436	.063	-
3. ด้านการ ให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา	3.39	-	.641	.004*	.311
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	3.44	.641	-	.022*	.602
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.72	.004*	.022*	-	.079
	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	3.49	.311	.602	.079	-

ตารางที่ 14 (ต่อ)

การบริการ สาธารณะ	ระดับ การศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา -มัธยมศึกษา (N=169)	มัธยมศึกษา ปีที่ 6 / ปวช. เทียบเท่า (N=95)	อนุปริญญา / ปวส. เทียบเท่า (N=50)	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า (N=76)
4. ด้านการ ให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา	3.21	-	.232	.008*	.620
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	3.32	.232	-	.117	.150
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.53	.008*	.117	-	.007*
	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	3.21	-	.232	.008*	.620
	รวม	3.42	-	.684	.005*	.230
รวม	มัธยมศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	3.49	.384	-	.05*	.725
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.70	.005*	.05*	-	.112
	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	3.52	.230	.725	.112	-

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า รวม ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษาตอนต้น และ

ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. กับระดับอนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับอนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า และระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า และระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก กับผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษาตอนต้น กับระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. และระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก กับผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษาตอนต้น กับระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า และระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า และระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วน ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษาตอนต้น อยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภوتاบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในรายด้าน จำนวน 4 ด้าน ของประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน โดยเฉลี่ยที่อยู่ในระดับปานกลาง ตามที่กล่าวมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน, ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีการศึกษสูงขึ้นจากระดับอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า จะมีความพึงพอใจมาก อาจเนื่องมาจากผู้มีการศึกษาขึ้นสามารถมองเห็นความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้เร็วขึ้น และสามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำ คือจากระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.ลงมา จึงให้ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภوتاบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้ที่มีการศึกษาจากระดับ

อนุสัญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า จะให้ความสนใจและติดตามการบริหารงานของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ตลอดเวลาของระยะเวลา 4 ปี ของการบริหารงานของนักการเมืองท้องถิ่นที่เข้ามาบริหารงานแต่ละสมัยและของแต่ละกลุ่มการเมือง

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ในส่วนของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในแบบสอบถาม จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสรุปข้อเสนอแนะของประชาชนที่ซ้ำกันรวมเป็นหัวข้อเดียวกัน และนำมาเฉพาะหัวข้อและเนื้อหาที่ไม่ซ้ำกันมานำเสนอ จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

#### 1. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ประชาชนเสนอแนะในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ ในด้านการให้บริการที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในชุมชนต่างๆ 19 ชุมชน จำนวน 42 คน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เพียงพอ ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประชาชนเสนอแนะสรุปได้ดังต่อไปนี้

1.1 ประชาชนเสนอแนะให้มีการสร้างและซ่อมบำรุงรักษาถนนให้เพียงพอ

1.1.1 ถนนมิตรภาพทำความสะอาดไม่เพียงพอ

1.1.2 ความสวยงามตามแนวถนนไม่เพียงพอ

1.2 การผลิตน้ำประปาให้เพียงพอ ควรปรับปรุงระบบการผลิตน้ำประปา ระบบท่อส่งน้ำประปา แก๊วน้ำประปาในส่วนที่มีสีแดงและขุ่น ให้มีคุณภาพ สะอาดสามารถบริโภคได้

1.2.1 ประชาชนในชุมชนบ่อแก้วและชุมชนป่าตาลน้ำประปาไม่เพียงพอ

1.2.2 ประชาชนในชุมชนสระแก้วบ้านติดถนนใหญ่ แต่น้ำประปาไม่ไหลหรือไหลน้อยมาก ร้องเรียนมา 2 ปีแล้ว

1.3 ไฟฟ้าถนนและในซอย การให้แสงสว่างของไฟฟ้าไม่เพียงพอควรซ่อมของเดิมหรือเพิ่มในส่วนที่ไม่มีให้เพียงพอ

1.4 ขุดลอกทางระบายน้ำเสียทุกซอยหรือสร้างเพิ่มให้เพียงพอ



1.5 ควรจัดให้มีถังพักขยะเพิ่มขึ้นในบริเวณที่ไม่มี และเพิ่มพนักงานเก็บขยะให้เพียงพอกับปริมาณงาน

1.6 งานทุกด้านควรจัดให้มีพนักงานไว้บริการนอกเวลาราชการ

1.7 การควบคุมและตรวจสอบมาตรฐานของการทำงานจ้างเหมาไม่เพียงพอ

1.8 ปรับปรุงทางเดินเท้าในตัวเมืองเทศบาล ส่วนมากเดินไม่ได้เนื่องจากร้านค้าวางสิ่งของขวางทางเดินเท้า(ฟุตบอล)

1.9 ควรเพิ่มสถานที่ออกกำลังกายและเล่นกีฬา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

## 2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ประชาชนเสนอแนะในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ ในด้านการให้บริการที่ยังไม่ต่อเนื่อง ตามความต้องการของประชาชนในชุมชนต่างๆ 19 ชุมชน จำนวน 22 คน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประชาชนเสนอแนะสรุปได้ดังต่อไปนี้

2.1 การบำรุงรักษาดถนน ควรมีการซ่อมแซมถนนอย่างต่อเนื่อง

2.2 ทางระบายน้ำ ควรมีการปรับปรุงรักษาอยู่ตลอดเวลา และเตรียมพร้อมก่อนถึงฤดูฝน

2.3 ระบบประปาควรซ่อมบำรุงหน่วยผลิตตามกำหนดเวลา

2.4 ปรับปรุงสนามกีฬาทุกสนามตลอดเวลา

2.5 การทำความสะอาดในสวนสาธารณะ(สมเด็จพระย่า) ควรซ่อมและปรับปรุงของเดิมที่มีอยู่ทุกด้านก่อนที่จะสร้างงานใหม่

## 3. ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา

ประชาชนเสนอแนะในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ ในด้านการให้บริการที่ยังไม่รวดเร็ว ทันเวลาตามความต้องการของประชาชนในชุมชนต่างๆ 19 ชุมชน จำนวน 14 คน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประชาชนเสนอแนะสรุปได้ดังต่อไปนี้

3.1 เมื่อประชาชนติดต่อราชการต้องดำเนินการโดยเร่งด่วนให้ทันท่วงที

3.2 จัดระบบการบริหารดำเนินงานให้มีความซับซ้อนมาก ประชาชนจะสามารถติดต่อได้อย่างง่าย และควรลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้รวดเร็วขึ้น

3.3 ประชาชนเสนอแนะให้ดำเนินการโดยด่วนเมื่อประชาชนในแต่ละชุมชนเดือดร้อน เช่น

3.3.1 ชุมชนตลาดสดต้องการให้จัดระเบียบตลาดสดด่วน

3.3.2 ชุมชนบ่อแก้วต้องการให้สร้างรางระบายน้ำเสียดถนนผดุงสามัคคีด่วน (สายท่าบ่อ-บ้านผือ)

3.3.3 ชุมชนท่าเสด็จให้จัดสร้างห้องน้ำให้เพียงพอเมื่อเทศบาลจัดงานเทศกาลด่วน

ซึ่งสิ่งที่ประชาชนเสนอแนะมาเหล่านี้ล้วนเป็นความจำเป็นเร่งด่วนของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองท่าบ่อ ฯลฯ

3.4 กรรมการชุมชนเข้าไปติดต่อในสำนักงานเทศบาลเมืองท่าบ่อไม่ได้รับความสะดวกจากพนักงาน ในกรณีนายกเทศมนตรีไม่อยู่ ไม่ยอมรับเรื่อง

#### 4. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

ประชาชนเสนอแนะในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ ในด้านการให้บริการที่ยังไม่ก้าวหน้า ในความเห็นของประชาชนในชุมชนต่างๆ 19 ชุมชน จำนวน 9 คน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประชาชนเสนอแนะสรุปได้ดังต่อไปนี้

4.1 ควรนำเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้

4.2 เทศบาลต้องจัดระบบการบริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน

4.3 ถึงขยะเก่าควรเปลี่ยนใหม่

4.4 เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานพร้อมให้การช่วยเหลือหรือ แนะนำประชาชนได้ทุกอย่าง เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของเทศบาลทุกคนทุกตำแหน่ง ให้ปฏิบัติงานได้คุณภาพมากขึ้น ควรมีการตรวจสอบและวัดผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประชาชนเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### 5. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

ประชาชนเสนอแนะในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ ในด้านการให้บริการที่ยังไม่เท่าเทียม ในความเห็นของประชาชนในชุมชนต่างๆ 19 ชุมชน

จำนวน 4 คน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้บริการอย่างเท่าเทียม ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประชาชนเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 เทศบาลไม่ควรเลือกปฏิบัติในการดำเนินการสร้าง ซ่อมบำรุงรักษาดถนนและไฟฟ้าถนนในซอยที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ให้เท่าเทียมกัน

5.2 ทางเดินเท้ามีร้านค้าวางสิ่งของขวางทางเท้า ทำให้การเดินเท้าของประชาชนไม่สะดวกเท่ากับบริเวณอื่น

5.3 แรงดันทน้ำประปาในแนวดถนน ห้ำชันวาไม่แรงเท่าที่ควร

5.4 สนามกีฬาชุมชนยังไม่ครบทุกชุมชน

5.5 ทางระบายน้ำเสียทุกซอย ต้องให้มีเท่าเทียมในทุกชุมชน

5.6 การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ถึงพักขยะบางซอยต้องมีอย่างเท่าเทียม

5.7 เพิ่มความสำคัญกับเด็ก ๆ ให้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเท่าเทียมกับผู้ใหญ่



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY