

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาในเขตบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 305 คน โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมด 305 ชุด ได้กลับคืนมาทั้งสิ้น 305 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด

จากนั้น ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบคำอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นสมาชิกผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 305 คน แยกเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและหมู่บ้าน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
บริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย
จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการ ประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	μ	σ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านคุณภาพน้ำประปา	3.08	.70	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.10	.55	ปานกลาง
3. ด้านการบริการของพนักงาน	3.07	.68	ปานกลาง
4. ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ค่าธรรมเนียม	3.15	.61	ปานกลาง
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	2.73	.83	ปานกลาง
รวม	3.03	.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.03, \sigma = .55$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย
ดังนี้ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียม ($\mu = 3.15, \sigma = .61$) มากที่สุด
รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu = 3.10, \sigma = .55$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำ (μ
 $= 3.08, \sigma = .70$) รองลงมาคือด้านการบริการของพนักงาน ($\mu = 3.07, \sigma = .68$) และด้าน
การประชาสัมพันธ์ ($\mu = 2.73, \sigma = .83$) น้อยที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพน้ำประปา

ด้านคุณภาพน้ำประปา	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. น้ำประปาไม่มีสี กลิ่น และรส	3.12	.96	ปานกลาง
2. น้ำประปามีความใส น้ำไม่ขุ่น	3.00	1.08	ปานกลาง
3. น้ำประปาไม่มีสิ่งแปลกปลอมปนมากับน้ำ	2.98	.88	ปานกลาง
4. น้ำประปาที่ไหลเพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำ	3.11	.70	ปานกลาง
5. น้ำประปามีการไหลของน้ำอย่างสม่ำเสมอ	3.18	.70	ปานกลาง
รวม	3.08	.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพน้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.08, \sigma = .70$) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ระดับความพึงพอใจน้ำประปามีการไหลของน้ำอย่างสม่ำเสมอ มากที่สุด ($\mu = 3.18, \sigma = .70$) รองลงมาคือน้ำประปาไม่มีสี กลิ่น และรส ($\mu = 3.12, \sigma = .96$) รองลงมา คือน้ำประปาที่ไหลเพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำ ($\mu = 3.11, \sigma = .70$) รองลงมาคือน้ำประปามีความใส น้ำไม่ขุ่น ($\mu = 3.00, \sigma = 1.08$) และน้ำประปาไม่มีสิ่งแปลกปลอมปนมากับน้ำ ($\mu = 2.98, \sigma = .88$) น้อยที่สุด

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสุวรรณค์อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความสะดวกในการขอติดตั้งน้ำประปา ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.12	.67	ปานกลาง
2. การติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา มีความรวดเร็ว	3.11	.72	ปานกลาง
3. การให้บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซม มีความรวดเร็ว (ท่อแตก ท่อรั่ว)	3.00	.86	ปานกลาง
4. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก และปลอดภัย	3.21	.70	ปานกลาง
5. การให้บริการติดต่อทาง โทรศัพท์สำนักงาน อบต. มีความสะดวก	3.08	.80	ปานกลาง
รวม	3.10	.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนหนองสูงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.10, \sigma = .55$) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก และปลอดภัย มากที่สุด ($\mu = 3.21, \sigma = .70$) รองลงมาคือ มีความสะดวกในการขอติดตั้งน้ำประปา ไม่ยุ่ง ยากซับซ้อน ($\mu = 3.12, \sigma = .67$) รองลงมาคือ การติดตั้งมิเตอร์น้ำประปามีความรวดเร็ว ($\mu = 3.11, \sigma = .72$) รองลงมาคือ การให้บริการติดต่อทางโทรศัพท์สำนักงาน อบต. มีความสะดวก ($\mu = 3.08, \sigma = .80$) และการให้บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซม มีความรวดเร็ว (ท่อแตก ท่อรั่ว) ($\mu = 3.00, \sigma = .86$) น้อยที่สุด

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งสวรรค์อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของพนักงาน

ด้านการให้บริการของพนักงาน	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานมีอริยาสัยไมตรีในการให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส	3.26	.82	ปานกลาง
2 พนักงานให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง หน้าเชื่อถือ	3.14	.79	ปานกลาง
3. พนักงานให้บริการแก้ปัญหา น้ำรั่วซึม (ท่อแตกท่อรั่ว) ได้รวดเร็วทันที	3.01	.88	ปานกลาง
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการและรวดเร็ว	2.99	.88	ปานกลาง
5. พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	2.96	.87	ปานกลาง
รวม	3.07	.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งสวรรค์อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.07, \sigma = .68$) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานมีอริยาสัยไมตรีในการให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส ($\mu = 3.26, \sigma = .82$) มากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง หน้าเชื่อถือ ($\mu = 3.14, \sigma = .79$) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการแก้ปัญหา น้ำรั่วซึม(ท่อแตกท่อรั่ว) ได้รวดเร็วทันที ($\mu = 3.01, \sigma = .88$) รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการและรวดเร็ว ($\mu = 2.99, \sigma = .88$) และ พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง ($\mu = 2.96, \sigma = .87$) น้อยที่สุด

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียม

ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ค่าธรรมเนียม	μ	σ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. อัตราค่าน้ำประปาต่อหน่วยมีความเหมาะสม	3.17	.78	ปานกลาง
2. ค่าใช้จ่ายในการขุดติดตั้งมาตรวัดน้ำมีความเหมาะสม	3.22	.72	ปานกลาง
3. มีความเที่ยงตรงในการจดมิเตอร์วัดน้ำ	3.16	.81	ปานกลาง
4. การชำระเงินค่าน้ำด้วยตนเองได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.16	.80	ปานกลาง
5. ระยะเวลาในการชำระเงินมีความเหมาะสม	3.06	.75	ปานกลาง
รวม	3.15	.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.15, \sigma = .61$) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการขุดติดตั้งมาตรวัดน้ำมีความเหมาะสม มากที่สุด ($\mu = 3.22, \sigma = .72$) รองลงมาคือ อัตราค่าน้ำประปาต่อหน่วยมีความเหมาะสม ($\mu = 3.17, \sigma = .78$) รองลงมาคือ มีความเที่ยงตรงในการจดมิเตอร์วัดน้ำ ($\mu = 3.16, \sigma = .81$) รองลงมาคือ การชำระเงินค่าน้ำด้วยตนเองได้รับความสะดวกรวดเร็ว ($\mu = 3.16, \sigma = .80$) และระยะเวลาในการชำระเงินมีความเหมาะสม ($\mu = 3.06, \sigma = .75$) น้อยที่สุด

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีแผ่นป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	2.85	1.07	ปานกลาง
2. มีการจัดทำประกาศข้อบังคับเกี่ยวกับประปาติดในที่ชุมชนและหมู่บ้าน	2.65	.99	ปานกลาง
3. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารก่อนหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุงซ่อมแซม	2.67	.92	ปานกลาง
4. ประสานงานและให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง	2.77	.88	ปานกลาง
รวม	2.73	.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.73, \sigma = .83$) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีแผ่นป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มากที่สุด ($\mu = 2.85, \sigma = .07$) รองลงมาคือ ประสานงานและให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง ($\mu = 2.77, \sigma = .88$) รองลงมาคือ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารก่อนหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุงซ่อมแซม ($\mu = 2.67, \sigma = .92$) และมีการจัดทำประกาศข้อบังคับเกี่ยวกับประปาติดในที่ชุมชนและหมู่บ้าน ($\mu = 2.65, \sigma = .99$) น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้าน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
บริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย
จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและหมู่บ้าน ผู้ศึกษา
นำเสนอในรูปแบบของตาราง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 13-17

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการบริหารกิจการประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง สูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	เพศ					
	ชาย (n=167)			หญิง (n=138)		
	μ	σ	ระดับ ความพึง พอใจ	μ	σ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ด้านคุณภาพน้ำประปา	3.12	.71	ปานกลาง	3.03	.69	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.13	.60	ปานกลาง	3.07	.49	ปานกลาง
3. ด้านการบริการของพนักงาน	3.10	.69	ปานกลาง	3.07	.68	ปานกลาง
4. ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จ และเก็บเงินค่าธรรมเนียม	3.18	.61	ปานกลาง	3.13	.61	ปานกลาง
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	2.80	.83	ปานกลาง	2.66	.82	ปานกลาง
รวม	3.06	.57	ปานกลาง	2.98	.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ดังนี้

เพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.06$, $\sigma=.57$) เมื่อจำแนกตามรายด้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียมน้ำ ($\mu=3.18$, $\sigma=.61$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=3.10$, $\sigma=.60$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=3.12$, $\sigma=.71$) รองลงมาคือด้านการให้บริการของพนักงาน ($\mu=3.10$, $\sigma=.69$) และด้านประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.80$, $\sigma=.83$) น้อยที่สุด

เพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=2.98$, $\sigma=.54$) เมื่อจำแนกตามรายด้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียมน้ำ ($\mu=3.13$, $\sigma=.61$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=3.07$, $\sigma=.49$) รองลงมาคือด้านการให้บริการของพนักงาน ($\mu=3.07$, $\sigma=.68$) ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=3.03$, $\sigma=.69$) และด้านประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.66$, $\sigma=.82$) น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์ จำแนกตามเพศ พบว่าระดับ ความพึงพอใจโดยภาพรวมของเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน คืออยู่ในระดับปานกลางแต่มีค่าเฉลี่ยของเพศชายมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยของเพศหญิง

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริหารจัดการประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง สวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม	อายุ											
	ระหว่าง 18-25 ปี (n = 58)			ระหว่าง 26-40 ปี (n = 89)			ระหว่าง 41-50 ปี (n = 86)			51 ปีขึ้นไป (n = 72)		
	μ	σ	ระดับ ความพึง พอใจ	μ	σ	ระดับ ความพึง พอใจ	μ	σ	ระดับ ความพึง พอใจ	μ	σ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ด้านคุณภาพน้ำประปา	2.82	.72	ปานกลาง	3.11	.71	ปานกลาง	3.21	.68	ปานกลาง	3.08	.70	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.90	.56	ปานกลาง	3.11	.53	ปานกลาง	3.23	.49	ปานกลาง	3.11	.60	ปานกลาง
3. ด้านการบริการของพนักงาน	2.78	.79	ปานกลาง	3.07	.66	ปานกลาง	3.17	.65	ปานกลาง	3.18	.57	ปานกลาง
4. ด้านการจัดหน่วยเงินไม่เสร็จและ เก็บเงินค่าธรรมเนียม	2.96	.55	ปานกลาง	3.17	.57	ปานกลาง	3.21	.70	ปานกลาง	3.22	.57	ปานกลาง
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	2.37	.91	ปานกลาง	2.80	.80	ปานกลาง	2.91	.79	ปานกลาง	2.74	.83	ปานกลาง
รวม	2.77	.56	ปานกลาง	3.05	.55	ปานกลาง	3.15	.56	ปานกลาง	3.07	.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณคี อำเภอโกสัมพีนัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ดังนี้

อายุระหว่าง 18-25 ปี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.08, \sigma=.70$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียมน้ำ ($\mu=2.96, \sigma=.55$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=2.90, \sigma=.56$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=2.82, \sigma=.72$) รองลงมาคือด้านการบริการของพนักงาน ($\mu=2.78, \sigma=.79$) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.37, \sigma=.91$) น้อยที่สุด

อายุระหว่าง 26-40 ปี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.05, \sigma=.55$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียมน้ำ ($\mu=3.17, \sigma=.57$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=3.11, \sigma=.71$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=3.11, \sigma=.53$) รองลงมาคือด้านการบริการของพนักงาน ($\mu=3.07, \sigma=.66$) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.80, \sigma=.80$) น้อยที่สุด

อายุระหว่าง 41-50 ปี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.15, \sigma=.56$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=3.23, \sigma=.49$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=3.21, \sigma=.68$) รองลงมาคือ การจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียมน้ำ ($\mu=3.21, \sigma=.70$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการพนักงาน ($\mu=3.17, \sigma=.65$) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.91, \sigma=.79$) น้อยที่สุด

อายุ 51 ปีขึ้นไป โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.07, \sigma=.49$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียมน้ำ ($\mu=3.22, \sigma=.57$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการพนักงาน ($\mu=3.18, \sigma=.57$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=3.11, \sigma=.60$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=3.08, \sigma=.70$) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.74, \sigma=.83$) น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการกิจการประปาที่มีอายุแตกต่างกันแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า อายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่ามากที่สุด รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป รองลงมาอายุ 26-40 ปี และอายุ 18-25 ปี น้อยสุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง
 กุงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหาร กิจการประกอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์ อำเภอ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	ระดับการศึกษา									
	ประถมศึกษา (n = 146)			มัธยมศึกษาตอนต้น (n = 69)			มัธยมศึกษาตอนปลาย/อาช. (n = 63)			
	μ	σ	ระดับความพึง พอใจ	μ	σ	ระดับความพึง พอใจ	μ	σ	ระดับความพึง พอใจ	
1. ด้านคุณภาพน้ำประปา	3.07	.66	ปานกลาง	3.04	.79	ปานกลาง	3.13	.67	ปานกลาง	
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.10	.58	ปานกลาง	3.06	.55	ปานกลาง	3.11	.47	ปานกลาง	
3. ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.09	.63	ปานกลาง	2.97	.75	ปานกลาง	3.08	.68	ปานกลาง	
4. ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ค่าธรรมเนียม	3.14	.62	ปานกลาง	3.19	.60	ปานกลาง	3.14	.64	ปานกลาง	
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	2.79	.81	ปานกลาง	2.77	.87	ปานกลาง	2.68	.80	ปานกลาง	
รวม	3.02	.54	ปานกลาง	3.01	.61	ปานกลาง	3.03	.51	ปานกลาง	

ตารางที่ 15 (ต่อ)

	ระดับการศึกษา					
	อนุปริญญา/ปวส (n=9)			ปริญญาตรีขึ้นไป (n=18)		
	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหาร กิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง กุสุวรรณ์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม						
1. ด้านคุณภาพน้ำประปา	2.84	.82	ปานกลาง	3.22	.82	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.11	.53	ปานกลาง	3.34	.56	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.11	.33	ปานกลาง	3.24	.85	ปานกลาง
4. ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ค่าธรรมเนียม	2.88	.60	ปานกลาง	3.32	.44	ปานกลาง
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	2.69	.77	ปานกลาง	2.86	.98	ปานกลาง
รวม	2.93	.50	ปานกลาง	3.19	.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ
 ปรึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัด
 มหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ดังนี้

ระดับประถมศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.02, \sigma=.54$) เมื่อจำแนก
 เป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึง
 พอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ค่าธรรมเนียม ($\mu=.014, \sigma=.62$) มากที่สุด รองลงมาคือ กระบวนการให้บริการ ($\mu=3.10, \sigma=.58$) รองลงมาคือ ด้าน
 การให้บริการของพนักงาน ($\mu=3.09, \sigma=.63$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=3.07, \sigma=.66$) และการประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.79, \sigma=.81$) น้อยที่สุด

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.01, \sigma=.61$) เมื่อ
 จำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความ
 ความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ค่าธรรมเนียม
 ($\mu=3.19, \sigma=.60$) มากที่สุด รองลงมาคือ กระบวนการให้บริการ ($\mu=3.06, \sigma=.55$)
 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=3.04, \sigma=.79$) รองลงมาคือด้านการให้บริการของ
 พนักงาน ($\mu=2.97, \sigma=.75$) และการประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.77, \sigma=.87$) น้อยที่สุด

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.03, \sigma=.51$)
 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความ
 ความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ค่าธรรมเนียม
 ($\mu=3.14, \sigma=.64$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=3.13, \sigma=.67$) รองลงมา
 คือด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=3.11, \sigma=.47$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของ
 พนักงาน ($\mu=3.08, \sigma=.68$) และการประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.68, \sigma=.80$) น้อยที่สุด

ระดับอนุปริญญา/ปวส. โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=2.93, \sigma=.50$) เมื่อ
 จำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความ
 ความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการพนักงาน ($\mu=3.11, \sigma=.33$) มากที่สุด
 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=3.11, \sigma=.53$) รองลงมา คือด้านการจดหน่วย
 เขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ค่าธรรมเนียม ($\mu=2.88, \sigma=.60$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ
 น้ำประปา ($\mu=2.84, \sigma=.82$) และการประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.69, \sigma=.77$) น้อยที่สุด

ระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.19, \sigma=.67$) เมื่อ
 จำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความ

ความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=3.34, \sigma=.56$) มากที่สุด รองลงมาคือ รองลงมาคือด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียม ($\mu=.32, \sigma=.44$) รองลงมาคือด้านการให้บริการของพนักงาน ($\mu=3.24, \sigma=.85$) รองลงมาคือด้านคุณภาพน้ำ ($\mu=3.22, \sigma=.82$) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.86, \sigma=.98$) น้อยสุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการประปา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันโดยพบว่า ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.รองลงมาระดับประถมศึกษา รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น. และระดับอนุปริญา/ปวส.น้อยสุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณธุ์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ กิจการประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณธุ์ อำเภอ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	อาชีพ									
	เกษตรกรรวม (n = 165)			ค้าขาย (n = 45)			รับจ้าง (n = 63)			
	μ	σ	ระดับความพึง พอใจ	μ	σ	ระดับความ พึงพอใจ	μ	σ	ระดับความ พึง พอใจ	
1. ด้านคุณภาพน้ำประปา	3.02	.69	ปานกลาง	3.27	.69	ปานกลาง	3.15	.72	ปานกลาง	
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.09	.57	ปานกลาง	3.14	.55	ปานกลาง	3.19	.56	ปานกลาง	
3. ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.11	.64	ปานกลาง	3.06	.75	ปานกลาง	3.12	.68	ปานกลาง	
4. ด้านการจัดหน่วยขึ้นใบเสร็จและเก็บเงิน	3.14	.64	ปานกลาง	3.12	.62	ปานกลาง	3.27	.50	ปานกลาง	
ค่าธรรมเนียม	2.70	.83	ปานกลาง	2.91	.83	ปานกลาง	2.81	.81	ปานกลาง	
5. ด้านการประชาสัมพันธ์										
รวม	3.01	.55	ปานกลาง	3.10	.58	ปานกลาง	3.11	.57	ปานกลาง	

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ ประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสุวรรณคีรี อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	อาชีพ					
	ข้าราชการ (n=6)		อาชีพอื่นๆ (n=26)			
	μ	σ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	
1. ด้านคุณภาพน้ำประปา	3.20	.56	ปานกลาง	2.90	.71	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.23	.42	ปานกลาง	2.92	.42	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.00	.55	ปานกลาง	2.77	.78	ปานกลาง
4. ด้านการจดหน่วยเงินใบเสร็จและเก็บเงิน ค่าธรรมเนียม	3.16	.55	ปานกลาง	3.02	.67	ปานกลาง
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	2.62	.60	ปานกลาง	2.45	.87	ปานกลาง
รวม	3.04	.43	ปานกลาง	2.81	.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองสูงสุวรรณคีรี อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ ดังนี้

อาชีพเกษตรกร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.01, \sigma=.55$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ค่าธรรมเนียม ($\mu=3.14, \sigma=.62$) มากที่สุด รองลงมาคือ กระบวนการให้บริการ ($\mu=3.10, \sigma=.58$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของพนักงาน ($\mu=3.09, \sigma=.63$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=3.07, \sigma=.66$) และการประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.79, \sigma=.81$) น้อยที่สุด

อาชีพค้าขาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.10, \sigma=.58$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=3.27, \sigma=.69$) มากที่สุด รองลงมาคือ กระบวนการให้บริการ ($\mu=3.14, \sigma=.55$) รองลงมาคือ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียม ($\mu=3.12, \sigma=.62$) รองลงมาคือ คือ ด้านการให้บริการของพนักงาน ($\mu=3.06, \sigma=.75$) และการประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.91, \sigma=.83$) น้อยที่สุด

อาชีพรับจ้าง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.11, \sigma=.57$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ค่าธรรมเนียม ($\mu=3.27, \sigma=.50$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=3.19, \sigma=.56$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=3.15, \sigma=.72$) รองลงมาคือ คือ ด้านการให้บริการของพนักงาน ($\mu=3.12, \sigma=.68$) และการประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.81, \sigma=.57$) น้อยที่สุด

อาชีพข้าราชการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.04, \sigma=.43$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=3.23, \sigma=.42$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=3.20, \sigma=.56$) รองลงมาคือ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียม ($\mu=3.16, \sigma=.55$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของพนักงาน ($\mu=3.16, \sigma=.55$) และการประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.62, \sigma=.60$) น้อยที่สุด

อาชีพอื่นๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=2.81, \sigma=.53$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ค่าธรรมเนียม ($\mu=3.02, \sigma=.67$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=2.92, \sigma=.42$) รองลงมาคือ

ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=2.90$, $\sigma=.71$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของพนักงาน ($\mu=2.77$, $\sigma=.78$) และการประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.45$, $\sigma=.87$) น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันโดยมีอาชีพรับจ้างมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาอาชีพ ค้าขาย รองลงมา อาชีพเกษตรกร รองลงมาอาชีพข้าราชการ และอาชีพอื่น ๆ น้อยสุดตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของส่วนตำบลหนอง
 กุงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวนตามหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริหารกิจการประปาของ องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองกุง สวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม	อายุ											
	หมู่ที่ 1 (n = 89)			หมู่ที่ 2 (n = 98)			หมู่ที่ 3 (n = 14)			หมู่ที่ 9 (n = 104)		
	μ	σ	ระดับ ความพึง พอใจ	μ	σ	ระดับ ความพึง พอใจ	μ	σ	ระดับ ความพึง พอใจ	μ	σ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ด้านคุณภาพน้ำประปา	2.96	.75	ปานกลาง	3.3	.55	ปานกลาง	3.14	.52	ปานกลาง	2.95	.76	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.09	.56	ปานกลาง	3.22	.53	ปานกลาง	3.20	.46	ปานกลาง	2.99	.56	ปานกลาง
3. ด้านการบริการของพนักงาน	3.02	.68	ปานกลาง	3.26	.55	ปานกลาง	3.27	.62	ปานกลาง	2.91	.75	ปานกลาง
4. ด้านการจดหน่วยเงินไปเสร็จและ เก็บเงินค่าธรรมเนียม	3.21	.53	ปานกลาง	3.17	.65	ปานกลาง	3.24	.69	ปานกลาง	3.08	.63	ปานกลาง
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	2.56	.84	ปานกลาง	3.06	.66	ปานกลาง	2.85	.94	ปานกลาง	2.56	.86	ปานกลาง
รวม	2.96	.56	ปานกลาง	3.21	.46	ปานกลาง	3.14	.55	ปานกลาง	2.90	.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณธุ์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านดังนี้

หมู่ที่ 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=2.96, \sigma=.56$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียมน้ำ ($\mu=3.21, \sigma=.53$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=3.09, \sigma=.56$) รองลงมาคือด้านการบริการของพนักงาน ($\mu=3.02, \sigma=.68$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=2.96, \sigma=.75$) และด้านประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.56, \sigma=.84$) น้อยที่สุด

หมู่ที่ 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.21, \sigma=.46$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=3.32, \sigma=.55$) รองลงมาคือ ด้านการบริการของพนักงาน ($\mu=3.26, \sigma=.55$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=3.22, \sigma=.53$) รองลงมาคือ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียมน้ำ ($\mu=3.17, \sigma=.65$) และด้านประชาสัมพันธ์ ($\mu=3.06, \sigma=.66$) น้อยที่สุด

หมู่ที่ 3 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.14, \sigma=.55$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการบริการของพนักงาน ($\mu=3.27, \sigma=.62$) รองลงมาคือ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียมน้ำ ($\mu=3.24, \sigma=.69$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=3.20, \sigma=.46$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=3.14, \sigma=.52$) และด้านประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.85, \sigma=.86$) น้อยที่สุด

หมู่ที่ 9 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=2.90, \sigma=.59$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียมน้ำ ($\mu=3.08, \sigma=.63$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=2.99, \sigma=.56$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=2.95, \sigma=.76$) รองลงมาคือด้านการบริการของพนักงาน ($\mu=2.91, \sigma=.75$) และด้านประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.56, \sigma=.86$) น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณธุ์ พบว่า โดย

ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน โดยหมู่ที่ 2 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาหมู่ที่ 3 รองลงมาหมู่ที่ 9 และหมู่ที่ 1 น้อยสุดตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง
สวรรคร์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

จากวัตถุประสงค์ข้อ 3 ผู้ศึกษาต้องการศึกษาข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสวรรคร์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 18 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะต่อ การบริหารจัดการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสวรรคร์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสวรรคร์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	จำนวน (ความถี่)
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	
1.1 ไม่มีการประชาสัมพันธ์เวลาเปิด-ปิดน้ำ	150
1.2 ไม่ติดประกาศขึ้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการซ่อมบำรุง	80
1.3 ให้มีประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจการประปา	50
รวม	280
2. ด้านการบริการของพนักงาน	
2.1 การบริการของพนักงานไม่ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	150
2.2 ไม่มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการจากพนักงาน	70
2.3 เจ้าหน้าที่บริการมีน้อย	40
รวม	240
3. ด้านคุณภาพของน้ำประปา	
3.1 น้ำขุ่นมากควรปรับปรุงแก้ไข	123
3.2 น้ำประปาที่จ่ายขุ่นบ้างใสบ้างโดยเฉพาะเวลาฝนตก	50
3.3 มีฝุ่นตะกอนปนมากับน้ำมาก	40
รวม	213

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	จำนวน (ความถี่)
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	
4.1 การซ่อมบำรุงท่อแตกท่อรั่วซ้ำ	80
4.2 พนักงานบริการไม่สุภาพ	50
4.3 ไม่มีคนรับโทรศัพท์เวลาโทรแจ้งเหตุ	30
รวม	160
5. ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียมน้ำ	
5.1 ค่าน้ำต่อหน่วยแพงเกินไป	50
5.2 ค่าติดตั้งอุปกรณ์แพงไม่เหมาะสม	40
5.3 การชำระค่าน้ำประปาด้วยตนเองไม่ได้รับความสะดวก	30
รวม	120

จากตารางที่ 18 พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงลำดับในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ มีข้อเสนอแนะ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ ไม่ค่อยประชาสัมพันธ์เวลาเปิด-ปิดน้ำ ไม่คิดประกาศขึ้นตอนการปฏิบัติงาน และการประชาสัมพันธ์น้อยมาก

2. ด้านการบริการของพนักงาน มีข้อเสนอแนะ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานบริการไม่รวดเร็ว ไม่มีความสะดวกในการขอรับบริการจากพนักงาน และเจ้าหน้าที่บริการมีน้อย

3. ด้านคุณภาพน้ำประปา มีข้อเสนอแนะ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ น้ำขุ่นมากควรปรับปรุงแก้ไข น้ำประปาที่จ่ายขุ่นบ้างใสบ้าง โดยเฉพาะเวลาฝนตก และมีฝุ่นตะกอนปนมากลับน้ำ

4. ด้านกระบวนการให้บริการ มีข้อเสนอ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย การบริการซ่อมประปาช้า บริการไม่ค่อยดีควรปรับปรุง และโทรศัพท์ติดต่อไม่ค่อยได้

5. ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียม มีข้อเสนอแนะ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ค่าน้ำต่อหน่วยแพงเกินไปไม่เหมาะสม ค่าติดตั้งมาตรวัดน้ำแพงเกินไป และการชำระเงินค่าประปาไม่ค่อยได้รับความสะดวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY