

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 380 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยออกเป็นลำดับขั้น ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษา มีสัญลักษณ์ดังนี้

- |           |     |  |
|-----------|-----|--|
| $\bar{x}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย  |
| S.D.      | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน   |
| n         | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน  |
| t         | แทน | ค่าเฉลี่ยที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบที (t-distribution) |
| *         | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05   |

#### ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในแต่ละตำบล ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ ตำบลซึ่งใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในแต่ละตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในแต่ละตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ ตำบล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลส่วนบุคคลมาทำการคำนวณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่และร้อยละ ซึ่งข้อมูลที่ได้อาจสามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในแต่ละตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	178	46.84
หญิง	202	53.16
รวม	380	100.0
2. ตำบล		
กุดบง	33	8.68
จุมพล	42	11.05
ชุมช้าง	34	8.95
เซิม	36	9.47
ทุ่งหลวง	34	8.95
นาหนัง	50	13.16
บ้านค้อ	30	7.89
บ้านโพธิ์	50	13.16
วัดหลวง	32	8.42
เหล่าต่างคำ	39	10.26
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในแต่ละตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน (ร้อยละ 46.84) และเพศชาย จำนวน 178 คน (ร้อยละ 53.16) ส่วนใหญ่มีอาศัยอยู่ตำบลนาหนังและบ้านโพธิ์ จำนวน 50 คน (ร้อยละ 13.16) รองลงมาตำบลจุมพล จำนวน 42 คน (ร้อยละ 11.05) และตำบลเหล่าต่างคำ จำนวน 39 คน (ร้อยละ 10.26) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การบริการน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.66	0.47	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.64	0.46	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.28	0.43	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.11	0.49	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า	3.53	0.43	มาก
รวม	3.44	0.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้น้ำประปา มีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.66$ ) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ( $\bar{X} = 3.64$ ) ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า ( $\bar{X} = 3.53$ ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.28$ ) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.11$ ) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคายในแต่ละด้านจะแสดงตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา  
ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคายด้านการ  
ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส	2.69	0.98	ปานกลาง
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความสุภาพอ่อนโยน	4.03	0.87	มาก
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค	3.88	0.92	มาก
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.06	0.85	มาก
รวม	3.66	0.47	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้น้ำประปา มีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 4.06$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความสุภาพอ่อนโยน ( $\bar{X} = 4.03$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.88$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 2.69$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา  
ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคายด้านการ  
ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.98	0.94	มาก
2.ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	2.69	0.98	ปานกลาง
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.95	0.86	มาก
4.เจ้าหน้าที่บริการอย่างถูกต้อง	3.98	0.89	มาก
รวม	3.64	.046	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้น้ำประปา มีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือเจ้าหน้าที่บริการอย่างถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.98$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{x} = 3.98$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.95$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม ( $\bar{x} = 2.69$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	2.23	0.72	น้อย
2.มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอในการให้บริการ	2.70	0.98	ปานกลาง
3.สถานที่เพียงพอในการให้บริการ	3.99	0.84	มาก
4.มีที่นั่ง- น้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.22	0.80	มาก
รวม	3.28	0.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้น้ำประปา มีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.28$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีที่นั่ง- น้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x} = 4.22$ ) รองลงมา สถานที่เพียงพอในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.99$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอในการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.70$ ) และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.23$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.เจ้าหน้าที่คอยติดตามการบริการน้ำประปา	3.75	0.97	มาก
2.เจ้าหน้าที่คอยบริการทุกขั้นตอน	4.12	0.84	มาก
3.เจ้าหน้าที่แจ้งการบริการทุกเดือน	2.28	0.79	ปานกลาง
4.เจ้าหน้าที่แจ้งล่วงหน้าในการบริการน้ำประปา	2.29	0.80	ปานกลาง
รวม	3.11	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้น้ำประปา มีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือเจ้าหน้าที่คอยบริการทุกขั้นตอน ( $\bar{X} = 4.12$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่คอยติดตามการบริการน้ำประปา ( $\bar{X} = 3.75$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่แจ้งล่วงหน้าในการบริการน้ำประปา ( $\bar{X} = 2.26$ ) และเจ้าหน้าที่แจ้งการบริการทุกเดือน ( $\bar{X} = 2.28$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การบริการน้ำประปา ทุกครั้งที่มีปัญหา	2.41	0.92	น้อย
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	3.89	0.97	มาก
3.มีตู้รับแสดงความคิดเห็น	3.82	0.89	มาก
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	4.03	0.88	มาก
รวม	3.53	0.43	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้น้ำประปา มีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.53$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.03$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ( $\bar{x} = 3.89$ ) มีผู้รับแสดงความคิดเห็น ( $\bar{x} = 3.82$ ) และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การบริการน้ำประปาทุกครั้งที่ประสบปัญหา ( $\bar{x} = 2.41$ ) ตามลำดับ

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในตำบลที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 10 แสดงผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในตำบลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัยจังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันเมื่อ จำแนกตาม เพศ

การบริการน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบล	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)		
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.64	0.49	3.67	0.45	1.29	0.25
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.62	0.52	3.62	0.52	12.96	0.00*
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.30	0.40	3.26	0.46	4.13	0.04*
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.14	0.52	3.08	0.46	4.73	0.03*
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.58	0.39	3.49	0.46	2.82	0.09
รวม	3.45	0.26	3.499	0.24	1.29	0.25

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 การทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในตำบลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 แสดงผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในตำบลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการ  
น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพนพิสัย จังหวัดหนองคาย มี  
ความแตกต่างกันเมื่อ จำแนกตามตำบลภาพรวมและรายตำบล

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	2.110	9	.234	1.037	.410
	ภายในกลุ่ม	83.630	370	.226		
	รวม	85.740	379			
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2.474	9	.275	1.283	.244
	ภายในกลุ่ม	79.250	370	.214		
	รวม	81.724	379			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.630	9	.070	.365	.951
	ภายในกลุ่ม	70.971	370	.192		
	รวม	71.600	379			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.922	9	.214	.864	.558
	ภายในกลุ่ม	91.450	370	.247		
	รวม	93.372	379			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	7.033	9	.781	4.432	.000*
	ภายในกลุ่ม	65.237	370	.176		
	รวม	72.270	379			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.869	9	.097	1.544	.131
	ภายในกลุ่ม	23.131	370	.063		
	รวม	24.000	379			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 11 การทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในตำบลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่าง รายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. (Fisher's least-significant different) ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้าจําแนกตามตำบล

ตำบล	$\bar{X}$	กุด บง	จุม พล	ชุม ช้าง	เขม ม	ทุง หลวง	นา หนัง	บ้าน ฝือ	บ้าน โพธิ์	วัด หลวง	เหล่า ต่างคำ
กุดบง	3.83	-	.386	.134	.333	.274	.283	.153	.408	.419	.467
จุมพล	3.44		-	-.252	-.053	-.112	-.103	-.228	.021*	.032	.088
ชุมช้าง	3.69			-	.198	.139	.148	.023*	.273	.284	.333
เขมม	3.50				-	-.058	-.050	-.175	.075	.085	.134
ทุงหลวง	3.55					-	.088	-.116	.133	.144	.193
นาหนัง	3.55						-	-.125	.125	.135	.184
บ้านฝือ	3.67							-	.250	.260	.309
บ้านโพธิ์	3.42								-	.010*	.059
วัดหลวง	3.41									-	.048*
เหล่าต่างคำ	3.36										-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัยจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าจำแนกตามตำบลแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 4 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในตำบลโพธิ์มีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัยจังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าต่ำกว่าผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในตำบลจุมพล

คู่ที่ 2 ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในตำบลบ้านผือมีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัยจังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าต่ำกว่าผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในตำบลจุมพล

คู่ที่ 3 ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในตำบลวัดหลวงมีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัยจังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าต่ำกว่าผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในหมู่ตำบลบ้านโพธิ์

คู่ที่ 4 ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในตำบลเหล่าต่างคำมีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัยจังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าต่ำกว่าผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในตำบลวัดหลวง

3.3 ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย เป็น คำถามชนิดปลายเปิด

ตารางที่ 13 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	
เจ้าหน้าที่ควรพร้อมให้คำปรึกษาตลอดเวลาถึงแม้ว่าติดต่อภายหลังจากเวลาทำการ ไม่เคยเกรียงหรือแสดงอารมณ์ไม่พอใจในการให้คำปรึกษา ทั้ง ๆ ที่นอกเวลาทำการแล้ว	55
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	
เจ้าหน้าที่ควรมีการบริการที่รวดเร็วทันสมัยต่อผู้มาใช้บริการและตอบข้อซักถามได้ชัดเจนตรงประเด็น	62

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>	
การให้บริการต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	23
ควรตรงเวลา ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ	22
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>	
การให้บริการควรที่เป็น ไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประ โยชน์ของ สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะ ให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้	47
<b>ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>	
การให้บริการควรที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานกล่าว อีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม	66

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย มีข้อเสนอแนะแนวทางการสร้างความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ เจ้าหน้าที่ควรพร้อมให้คำปรึกษาตลอดเวลา ถึงแม้ว่าติดต่อภายหลังจากเวลาทำการ ไม่เคยเกี่ยงหรือแสดงอารมณ์ไม่พอใจในการให้คำปรึกษา ทั้ง ๆ ที่นอกเวลาทำการแล้ว (ความถี่ 55)

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ เจ้าหน้าที่ควรมีการบริการที่รวดเร็วทันสมัยต่อ ผู้มาใช้บริการและตอบข้อซักถามได้ชัดเจนตรงประเด็น (ความถี่ 62)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (ความถี่ 23) และควรตรงเวลา ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ(ความถี่ 22)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการควรที่เป็น ไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึด ประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะ ให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ (ความถี่ 47 )

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (ความถี่ 66)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY