

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ ประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบคำอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษากำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา F – Distribution
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา t – Distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sun of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนความเบี่ยงเบน (Mean Squares)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง จำนวน 400 คน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 5-7

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	179	44.75
2. หญิง	221	55.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน (คิดเป็นร้อยละ 55.25) และเป็นเพศชาย จำนวน 179 คน (คิดเป็นร้อยละ 44.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	250	62.50
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	54	13.50
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	22	5.50
4. อนุปริญญา/ปวศ.	15	3.75
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	43	10.75
6. ไม่ได้เรียน	16	4.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 250 คน (คิดเป็นร้อยละ 62.50) รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 54 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.50) รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 43 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.75) รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.50) รองลงมา คือ ไม่ได้เรียน จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.00) รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวศ. จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เกษตรกร	276	69.00
2. ค้าขาย	26	6.50
3. รับจ้าง	71	17.75
4. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	18	4.50
5. อื่นๆ เช่น พนักงานบริษัท เข็มผ้า ขายประกันชีวิต	9	2.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 276 คน (คิดเป็นร้อยละ 69.00) รองลงมาคือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 71 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.75) รองลงมาคือ ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 26 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.50) รองลงมาคือ ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.50) รองลงมาคือ

ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น พนักงานบริษัท เย็บผ้า ขายประกันชีวิต จำนวน 9 คน (คิดเป็นร้อยละ

2.25) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ดังได้แสดงตามตารางที่ 8-13

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยรวมรายด้าน

การดำเนินการไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการสำรวจสภาพไฟฟ้าสาธารณะ	2.34	0.35	น้อย
2. ด้านการไฟฟ้าสาธารณะที่กำลังจะสร้างหรือติดตั้งใหม่	2.40	0.34	น้อย
3. ด้านเครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานติดตั้งใหม่	2.48	0.40	น้อย
4. ด้านการรับแจ้งเหตุจากประชาชน	2.23	0.27	น้อย
5. ด้านการปฏิบัติงานซ่อมแซม แก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ	2.35	0.30	น้อย
รวม	2.35	0.20	น้อย

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 0.20) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้าน โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานติดตั้งใหม่ ($\bar{X} = 2.48$, S.D. = 0.40) ด้านการไฟฟ้าสาธารณะที่กำลังจะสร้างหรือติดตั้งใหม่ ($\bar{X} = 2.40$, S.D. = 0.34) ด้านการปฏิบัติงานซ่อมแซม แก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 0.30) ด้านการสำรวจไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 0.35) และด้านการรับแจ้งเหตุจากประชาชน ($\bar{X} = 2.23$, S.D. = 0.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้า
 สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเมืองน้อย จังหวัดขอนแก่น
 ด้านการสำรวจไฟฟ้าสาธารณะ

ด้านการสำรวจสภาพไฟฟ้าสาธารณะ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1. ความพึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ ในการสำรวจ ตรวจสอบ สภาพการใช้งานของไฟฟ้า สาธารณะว่า สามารถใช้งานอย่างปกติ และมีการ ออกสำรวจอย่าง ต่อเนื่อง	2.34	0.76	น้อย
2. ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ได้นำเอาข้อมูลที่ได้จาก การ สำรวจ และสามารถแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่องหรือความ เสียหายของไฟฟ้าสาธารณะ	2.30	0.71	น้อย
3. ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่สามารถประเมินหรือพิจารณา ได้ว่ามีจุดใดบ้างที่มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเป็นไปตาม มาตรฐานกำหนดและเหมาะสม	2.39	0.66	น้อย
4. ความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านมีส่วน ร่วมในการออกสำรวจ ตรวจสอบ สภาพวัสดุ-อุปกรณ์ ไฟฟ้าสาธารณะ	2.33	0.62	น้อย
5. ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ได้นำข้อมูลจากการออกสำรวจ มาร่วมพิจารณาหรือร่วมกับตัวแทนของชาวบ้าน	2.36	0.63	น้อย
รวม	2.34	0.35	น้อย

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเมืองน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้านการสำรวจไฟฟ้าสาธารณะ
 โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 0.35) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า
 อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย 3 อันดับแรก คือ
 ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่สามารถประเมินหรือพิจารณาได้ว่ามีจุดใดบ้างที่มีการติดตั้งไฟฟ้า
 สาธารณะเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดและเหมาะสม ($\bar{X} = 2.39$, S.D. = 0.66) ความพึงพอใจที่
 เจ้าหน้าที่ได้นำข้อมูลจากการออกสำรวจ มาร่วมพิจารณาหรือร่วมกับตัวแทนของชาวบ้าน

($\bar{X} = 2.36$, S.D. = 0.63) ความพึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการสำรวจ ตรวจสอบสภาพการใช้งานของไฟฟ้าสาธารณะว่าสามารถใช้งานอย่างปกติ และมีการออกสำรวจอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้านการไฟฟ้าสาธารณะที่กำลังจะสร้างหรือติดตั้งใหม่

ด้านการไฟฟ้าสาธารณะที่กำลังจะสร้างหรือติดตั้งใหม่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อแผนงาน โครงการ การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง	2.37	0.68	น้อย
2. ความพึงพอใจในการดำเนินการเพิ่มจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง	2.36	0.68	น้อย
3. ความพึงพอใจที่ตัวแทนชาวบ้านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ	2.39	0.59	น้อย น้อย
4. ความพึงพอใจที่อบต.วังม่วงได้ปฏิบัติงานตามแผนงาน โครงการ การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	2.49	0.68	
5. ความพึงพอใจที่อบต.วังม่วงได้จัดสรรงบประมาณดำเนินการตามแผนงาน โครงการ การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	2.41	0.59	น้อย
รวม	2.40	0.34	น้อย

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้านการไฟฟ้าสาธารณะที่กำลังจะสร้างหรือติดตั้งใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.40$, S.D. = 0.34) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความพึงพอใจที่ อบต.วังม่วง ได้ปฏิบัติงานตามแผนงาน โครงการ การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.49$, S.D. = 0.68) ความพึงพอใจที่ อบต.วังม่วง ได้จัดสรรงบประมาณ ดำเนินการตามแผนงาน โครงการ การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.41$, S.D. = 0.59)

ความพึงพอใจที่ตัวแทนชาวบ้านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.39$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้านเครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานติดตั้งใหม่

ด้านเครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานติดตั้งใหม่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ มีการเลือกใช้เครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานไฟฟ้าสาธารณะอย่างถูกต้องและเหมาะสม ทำให้ระยะเวลาการใช้งานได้ยาวนานขึ้น	2.57	0.69	ปานกลาง
2. ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่มีและใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย และอยู่ในสภาพดี	2.52	0.65	ปานกลาง
3. ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ได้แนะนำและชี้แจงรายละเอียดวิธีการใช้งานเบื้องต้นของเครื่องมือวัดในการตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะให้กับตัวแทนชาวบ้านทราบ	2.37	0.58	น้อย
รวม	2.48	0.40	น้อย

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้านเครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานติดตั้งใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.48$, S.D. = 0.40) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง 2 ด้าน และอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ มีการเลือกใช้เครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานไฟฟ้าสาธารณะอย่างถูกต้องและเหมาะสม ทำให้ระยะเวลาการใช้งานได้ยาวนานขึ้น ($\bar{X} = 2.57$, S.D. = 0.69) ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่มีและใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย และอยู่ในสภาพดี ($\bar{X} = 2.52$, S.D. = 0.65) ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ได้แนะนำและชี้แจงรายละเอียดวิธีการใช้งานเบื้องต้นของเครื่องมือวัดในการตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะให้กับตัวแทนชาวบ้านทราบ ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้า
 สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น
 ด้านการรับแจ้งเหตุจากประชาชน

ด้านการรับแจ้งเหตุจากประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการ รับแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ	2.24	0.60	น้อย
2. ความพึงพอใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ รับแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะ	2.31	0.56	น้อย
3. ความพึงพอใจในช่องทางการรับแจ้งเหตุไฟฟ้า สาธารณะ ว่ามีหลายช่องทาง ทำให้ได้รับสะดวก มากยิ่งขึ้น	2.21	0.62	น้อย
4. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีการแจ้ง เดือน/ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ เกี่ยวกับเหตุขัดข้องของไฟฟ้าสาธารณะ	2.05	0.57	น้อย
5. ความพึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาย หลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะ	2.29	0.57	น้อย
6. ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ได้เชิญชาวบ้าน/ตัวแทน ชาวบ้าน แต่งตั้งเป็นอาสาสมัครรับแจ้งเหตุไฟฟ้า สาธารณะ	2.30	0.57	น้อย
รวม	2.23	0.27	น้อย

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้านการรับแจ้งเหตุจาก
 ประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.23$, S.D. = 0.27) เมื่อจำแนกเป็นราย
 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้าน โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ
 แรก คือ ความพึงพอใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.31$
 , S.D. = 0.56) ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ได้เชิญชาวบ้าน/ตัวแทนชาวบ้าน แต่งตั้งเป็นอาสาสมัครรับแจ้ง
 เหตุไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.30$, S.D. = 0.57) ความพึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาย
 หลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.29$, S.D. = 0.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้า
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น
ด้านการปฏิบัติงานซ่อมแซม แก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ

ด้านการปฏิบัติงานซ่อมแซม แก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ในการ ออกทำการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ ภายหลังจากที่ ได้รับแจ้งเหตุ	2.40	0.68	น้อย
2. ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ได้เชิญชาวบ้าน ตัวแทน ให้เข้า มามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ	2.51	0.71	ปานกลาง
3. ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ ใน การปฏิบัติงานซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าสาธารณะขัดข้อง	2.27	0.58	น้อย
4. ความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ ทราบ ในการออกปฏิบัติงานซ่อมแซมแก้ไขปัญหาไฟฟ้า สาธารณะ	2.34	0.62	น้อย
5. ความพึงพอใจในการเลือกใช้วัสดุ-อุปกรณ์ของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงานซ่อมแซมแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ ขัดข้อง	2.33	0.59	น้อย
6. ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจงรายละเอียด รวมถึงสภาพปัญหาและแนวทางปฏิบัติ ในการซ่อมแซม แก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะขัดข้อง	2.28	0.62	น้อย
รวม	2.35	0.30	น้อย

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้านการปฏิบัติงานซ่อมแซม
แก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 0.30)
เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน และระดับน้อย 5 ด้าน โดย เรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ได้เชิญชาวบ้าน/ตัวแทนให้เข้า
มามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.51$, S.D. = 0.71) ความพึงพอใจต่อ

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ในการออกทำการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะภายหลังที่ได้รับแจ้งเหตุ ($\bar{X} = 2.40$, S.D. = 0.68) ความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ ในการออกปฏิบัติงานซ่อมแซมแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

1. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย	เพศ						t	sig
	ชาย			หญิง				
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึง		
1. ด้านการสำรวจสภาพไฟฟ้าสาธารณะ	2.36	0.35	น้อย	2.33	0.34	น้อย	1.076	0.56
2. ด้านการไฟฟ้าสาธารณะที่กำลังจะสร้างหรือติดตั้งใหม่	2.41	0.34	น้อย	2.40	0.33	น้อย	0.236	0.72
3. ด้านเครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานติดตั้งใหม่	2.49	0.40	น้อย	2.48	0.40	น้อย	0.335	0.754
4. ด้านการรับแจ้งเหตุจากประชาชน	2.23	0.28	น้อย	2.23	0.26	น้อย	0.050	0.481
5. ด้านการปฏิบัติงานซ่อมแซม แก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ	2.33	0.30	น้อย	2.38	0.30	น้อย	1.748	0.460
รวม	2.35	0.21	น้อย	2.35	0.19	น้อย	0.104	0.503

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าสาธารณะทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา ดังตารางที่ 15



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชน ต่องานไฟฟ้าสาธารณะ ของอบต. วังม่วง	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา		ม.ต้น		ม.ปลาย/ปวช.		อนุปริญญา/ ปวส.		ป.ตรี ขึ้นไป		ไม่ได้รับ ปริญญา	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านการสำรวจไฟฟ้าสาธารณะ	2.34	0.33	2.33	0.40	2.28	0.31	2.51	0.43	2.40	0.37	2.18	0.31
2. ด้านการไฟฟ้าสาธารณะที่ กำลังจะสร้างหรือติดตั้งใหม่	2.39	0.33	2.32	0.31	2.40	0.39	2.52	0.36	2.52	0.39	2.45	0.26
3. ด้านเครื่องมือวัดในการ ตรวจสอบและตรวจรับงาน ติดตั้งใหม่	2.45	0.39	2.48	0.37	2.41	0.31	2.58	0.29	2.67	0.50	2.58	0.39
4. ด้านการรับแจ้งเหตุจาก ประชาชน	2.21	0.26	2.23	0.28	2.36	0.32	2.23	0.26	2.28	0.32	2.22	0.22
5. ด้านการปฏิบัติงานซ่อมแซม แก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ	2.34	0.28	2.31	0.26	2.42	0.26	2.38	0.18	2.45	0.48	2.30	0.22
รวม	2.34	0.18	2.32	0.18	2.38	0.20	2.45	0.17	2.44	0.27	2.32	0.13

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้า สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมแล้วประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้า สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

ระดับความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการสำรวจสภาพไฟฟ้าสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	1.054	5	.211	1.768	.118
	ภายในกลุ่ม	46.989	394	.119		
	รวม	48.043	399			
2. ด้านการไฟฟ้าสาธารณะที่กำลังจะสร้างหรือติดตั้งใหม่	ระหว่างกลุ่ม	1.070	5	.214	1.885	.096
	ภายในกลุ่ม	44.722	394	.114		
	รวม	45.792	399			
3. ด้านเครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานติดตั้งใหม่	ระหว่างกลุ่ม	1.046	5	.209	1.316	.256
	ภายในกลุ่ม	62.631	394	.159		
	รวม	63.678	399			
4. ด้านการรับแจ้งเหตุจากประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	.591	5	.118	1.634	.150
	ภายในกลุ่ม	28.497	394	.072		
	รวม	29.088	399			
5. ด้านการปฏิบัติงานซ่อมแซม แก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	0.755	5	.151	1.674	.140
	ภายในกลุ่ม	35.516	394	.090		
	รวม	36.271	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.462	5	.092	2.469	.302
	ภายในกลุ่ม	14.763	394	.037		
	รวม	15.225	399			

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าสาธารณะ ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ ดังตารางที่ 17



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเมืองน้อย จังหวัด จันทบุรี ตามอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะ ของ อบต. วังม่วง	อาชีพ									
	เกษตรกร		ค้าขาย		รับจ้าง		รับราชการ/ พนักงานของรัฐ		อื่นๆ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านการสำรวจไฟฟ้าสาธารณะ	2.35	0.33	2.38	0.38	2.32	0.35	2.42	0.38	2.16	0.60
2. ด้านการไฟฟ้าสาธารณะที่กำลังจะสร้างหรือติดตั้งใหม่	2.39	0.33	2.38	0.39	2.41	0.34	2.57	0.36	2.40	0.32
3. ด้านเครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานติดตั้งใหม่	2.48	0.42	2.46	0.37	2.48	0.32	2.67	0.50	2.37	0.26
4. ด้านการรับแจ้งเหตุจากประชาชน	2.22	0.27	2.17	0.23	2.26	0.28	2.28	0.22	2.28	0.22
5. ด้านการปฏิบัติงานซ่อมแซมแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ	2.33	0.29	2.39	0.35	2.39	0.30	2.55	0.42	2.39	0.22
รวม	2.34	0.16	2.34	0.23	2.37	0.18	2.48	0.30	2.31	0.19

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้า สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมแล้วประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้า สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

ระดับความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการสำรวจสภาพไฟฟ้าสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	0.511	4	.128	1.062	.375
	ภายในกลุ่ม	47.532	395	.120		
	รวม	48.043	399			
2. ด้านการไฟฟ้าสาธารณะที่กำลังจะสร้างหรือติดตั้งใหม่	ระหว่างกลุ่ม	0.516	4	.129	1.126	.344
	ภายในกลุ่ม	45.276	395	.115		
	รวม	45.792	399			
3. ด้านเครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานติดตั้งใหม่	ระหว่างกลุ่ม	0.739	4	.185	1.160	.328
	ภายในกลุ่ม	62.938	395	.159		
	รวม	63.678	399			
4. ด้านการรับแจ้งเหตุจากประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	0.249	4	.062	.853	.493
	ภายในกลุ่ม	28.839	395	.073		
	รวม	29.088	399			
5. ด้านการปฏิบัติงานซ่อมแซม แก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	1.056	4	.264	2.962	.202
	ภายในกลุ่ม	35.215	395	.089		
	รวม	36.271	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.366	4	.092	2.435	.407
	ภายในกลุ่ม	14.859	395	.038		
	รวม	15.225	399			

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าสาธารณะ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น แต่เนื่องด้วยกลุ่มตัวอย่างไม่ระบุ ข้อเสนอแนะในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีจับกลุ่มพูดคุยถึงปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการดำเนินงานไฟฟ้าสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง จากกลุ่มตัวอย่าง และได้สรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการสำรวจสภาพไฟฟ้าสาธารณะ

จากการศึกษาพบว่า เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ทำให้ต้องออกเดินทางจากตัวบ้านไปตั้งแต่เช้าตรู่ และเดินทางกลับเข้าที่พักในเวลา พลบค่ำ ทำให้ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจบางครั้งเกิดการคลาดเคลื่อน เนื่องจากบุคคลที่อยู่ใน บริเวณที่มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ หรือที่อาศัยในพื้นที่ใกล้เคียงไม่สามารถให้ข้อมูลได้ หรือ ข้อมูลที่ได้รับมานั้น ไม่เป็นปัจจุบัน ควรที่จะมีการตรวจสอบข้อมูล หรือควรสอบถามข้อมูลจาก บุคคลที่อยู่ในพื้นที่การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ก่อนที่จะนำเอาข้อมูลนั้นไปใช้

2. ด้านการไฟฟ้าสาธารณะที่กำลังจะสร้างหรือติดตั้งใหม่

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่หรือตัวแทนของประชาชน (ผู้นำหมู่บ้าน ส.อบต.) ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นคณะทำงานในการสำรวจจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะนั้น เลือกที่จะ คึงงบประมาณในการดำเนินการไปดำเนินการในพื้นที่ที่เป็นฐานคะแนนของตนเอง หรือพื้นที่ที่ ญาติ พี่น้องของตนเองอาศัยอยู่เป็นลำดับแรก ก่อนที่จะพิจารณาเหตุผลข้ออื่นๆ จึงเป็นที่มาของ ข้อเสนอแนะที่ว่า ควรให้มีการประชาสัมพันธ์จุดที่จะติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ให้ประชาชนได้รับ ทราบข้อมูล ก่อนที่จะดำเนินการ

3. ด้านเครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานติดตั้งใหม่

จากการศึกษา พบว่า ในด้านเครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานติดตั้ง ใหม่ ไม่ค่อยพบปัญหา เนื่องจากเป็นเงินงบประมาณอุดหนุนการไฟฟ้า ให้เป็นผู้ดำเนินการ ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ จึงไม่พบปัญหาและอุปสรรคแต่อย่างใด

4. ด้านการรับแจ้งเหตุจากประชาชน

จากการศึกษาพบว่า การรับแจ้งเหตุจากประชาชนมีปัญหาอุปสรรค คือ ประชาชนขาดโอกาสในการที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง กล่าวคือ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงนั้นแต่ละหมู่บ้านขาดแคลนโทรศัพท์สาธารณะ หรือมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และบางส่วนนั้นก็ชำรุด ใช้งานไม่ได้ และที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ทำเลที่ตั้งคล้ายแอ่งกระทะ ทำให้สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งานไม่ได้ดี หรือบางครั้งใช้งานไม่ได้เลยในวันที่สภาพภูมิอากาศแปรปรวน จึงมีข้อเสนอแนะว่าควรให้เบอร์โทรศัพท์ของผู้รับผิดชอบโดยตรง โดยสามารถแจ้งเหตุได้นอกเวลาราชการ

5. ด้านการปฏิบัติงานซ่อมแซม แก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ

จากการศึกษา พบว่า การซ่อมแซม แก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะมีความล่าช้า ไม่เป็นที่พอใจของประชาชนในพื้นที่ เป็นปัญหาสำคัญที่สุดอันดับหนึ่งของงานไฟฟ้าสาธารณะ สาเหตุสำคัญของปัญหาเกิดจากการขาดแคลนบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงนั้นมีไม่เพียงพอต่องานที่ต้องปฏิบัติ และอีกประการสำคัญคือ ขาดแคลนเครื่องมือ/เครื่องจักรที่ใช้ปฏิบัติงานในที่สูง เช่น รถกระเช้า ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานที่อยู่ในที่สูง ซึ่งปัจจุบันนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำการปีนเสาไฟฟ้า ซึ่งมีความเสี่ยงสูง และใช้เวลานานในการปฏิบัติงานซ่อมแซม/แก้ไข นำมาสู่การเสนอของบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมือ/เครื่องจักร เช่น รถกระเช้า ใช้ในการปฏิบัติงานซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าสาธารณะ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการของพี่น้องประชาชน