

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำเสนอตามลำดับขั้น ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ

สาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ระหว่าง

กลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

3.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

(\bar{X}) แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

Df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)

SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)

F แทน ค่าเฉลี่ยที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-distribution)

2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่กรอกแล้วทั้ง 364 ฉบับ มาจัดหมวดหมู่ตามเขตที่อยู่อาศัยของประชาชน แล้วตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติความถี่(Frequency) และร้อยละ(Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต(mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ใช้การทดสอบด้วย t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การประมวลเนื้อหาและนำมาวิเคราะห์และเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ได้รับบริการ รายละเอียด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่ให้บริการ

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	139	38.2
1.2 หญิง	225	61.8
รวม	364	100
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	27	7.4
2.2 21-30 ปี	60	16.5
2.3 31-40 ปี	101	27.7
2.4 41-50 ปี	78	21.5
2.5 51-60 ปี	55	15.1
2.6 60 ปีขึ้นไป	43	11.8
รวม	364	100
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	166	45.7
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	61	16.8
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย	62	17
3.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	22	6
3.5 ปริญญาตรี	50	13.7
3.6 อื่นๆ	3	0.8
รวม	364	100
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	42	11.6
4.2 ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	117	32.1
4.3 เกษตรกร	74	20.3
4.4 อื่นๆ	131	36
รวม	364	100

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ที่อยู่อาศัย		
5.1 เขตชุมชนหนาแน่น	182	50
5.1.1 ชุมชนแขวงเหนือ	61	16.75
5.1.2 ชุมชนแขวงใต้	60	16.48
5.1.3 ชุมชนโนนสวรรค์	61	16.75
5.2 เขตชุมชนรอบเมือง	182	50
5.2.1 ชุมชนเคื่อ	18	4.94
5.2.2 ชุมชนโพเงิน	18	4.94
5.2.3 ชุมชนคำแซ่เมืองทอง	19	5.21
5.2.4 ชุมชนคำแขวง	18	4.94
5.2.5 ชุมชนเกษตร	18	4.94
5.2.6 ชุมชนหนองนกเป็ดเหนือ	18	4.94
5.2.7 ชุมชนหนองนกเป็ดใต้	19	5.21
5.2.8 ชุมชนโลกพัฒนา	18	4.94
5.2.9 ชุมชนเมืองใหม่โพทอง	18	4.94
5.2.10 ชุมชนขมิ้น	18	4.94
รวม	364	100.00

จากตารางที่ 3 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีจำนวน 364 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 และเป็นเพศหญิงจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8

2. อายุของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุดจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 กลุ่มอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 60 คนคิดเป็นร้อยละ 16.50 กลุ่มอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40

3. การศึกษาของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 17.00 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และจบการศึกษาอื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

4. อาชีพของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 36 อาชีพค้าขาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 อาชีพเกษตรกร จำนวน 74 คนคิดเป็นร้อยละ 20.30 และอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60

5. เขตที่อยู่อาศัยของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มี 2 เขต คือเขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมือง มีจำนวนเขตชุมชนละ 182 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละของแต่ละเขตที่อยู่อาศัย ร้อยละ 50 เท่ากัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกเขต
ที่อยู่อาศัยที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง
จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

(n = 364)

ด้าน ที่	การบริการสาธารณะของเทศบาล	(\bar{X})	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ความพึงพอใจ
1	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.10	1.18	ปานกลาง	3
2	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.15	1.15	ปานกลาง	2
3	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.23	1.19	ปานกลาง	1
4	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.01	1.16	ปานกลาง	4
	รวม	3.12	1.17	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบล
แวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ใน ระดับ
ปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่าง
เสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้า

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกเขตที่อยู่อาศัยที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 364)

ข้อ	การบริการสาธารณะของเทศบาล	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ				
1.	ไฟฟ้าบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.91	.97	มาก	1
2.	ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอที่จะทำให้การเดินทางสัญจรไปมาเกิดความสะดวกรวดเร็ว	3.62	1.12	มาก	2
3.	การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	2.35	1.25	น้อย	8
4.	ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.29	1.13	ปานกลาง	3
5.	ตลาดสดในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.27	1.11	ปานกลาง	4
6.	ตลาดได้รุ่งในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	2.94	1.25	ปานกลาง	5
7.	สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	2.52	1.28	ปานกลาง	7
8.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	2.86	1.32	ปานกลาง	6

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนทุกเขตที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอน้ำหนาว จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ พึงพอใจในระดับปานกลาง 5 ข้อ และพึงพอใจในระดับน้อย 1 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ไฟฟ้าบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอที่จะทำให้การเดินทางสัญจรไปมาเกิดความสะดวกรวดเร็ว และถึงรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกเขตที่อยู่
อาศัยที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธาราม
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 364)

ข้อ	การบริการสาธารณะของเทศบาล	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง				
1.	ไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดเวลา	3.81	1.00	มาก	1
2.	ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล	3.35	1.12	ปานกลาง	3
3.	การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่เทศบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดเวลา	2.41	1.37	น้อย	9
4.	พนักงานของเทศบาลได้จัดเก็บขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยอย่างสม่ำเสมอ	3.50	1.05	ปานกลาง	2
5.	มีการดูแลรักษาถังรองรับขยะมูลฝอยให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา	3.30	1.13	ปานกลาง	4
6.	มีการดูแลรักษาความสะอาดในตลาดสดในเขตเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ	3.29	1.02	ปานกลาง	5
7.	มีการดูแลรักษาความสะอาดในตลาดได้รุ่งในเขตเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ	3.06	1.14	ปานกลาง	6
8.	มีการดูแลรักษาสวนสาธารณะในเขตเทศบาลให้อยู่ในสภาพที่น่าเข้าไปพักผ่อนหย่อนใจได้ตลอดเวลา	2.77	1.23	ปานกลาง	8
9.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลมีการให้บริการด้านต่างๆแก่นักเรียนและผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง	2.87	1.30	ปานกลาง	7

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนทุกเขตที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณชนของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ พึงพอใจในระดับปานกลาง 7 ข้อ และพึงพอใจในระดับน้อย 1 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ไฟฟ้า ในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดเวลา รองลงมาคือ พนักงานของเทศบาลได้จัดเก็บขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยอย่างสม่ำเสมอ และถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่เทศบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดเวลา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกเขต
ที่อยู่อาศัยที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 364)

ข้อ	การบริการสาธารณะของเทศบาล	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค				
1.	บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการด้านไฟฟ้าเท่าเทียมกับบริเวณอื่นๆ	3.71	1.09	มาก	1
2.	ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้เท่าเทียมกับบริเวณอื่น	3.46	1.09	ปานกลาง	3
3.	บริเวณที่อยู่อาศัยมีระบบการระบายน้ำเสียเท่าเทียมกับบริเวณอื่นๆ	2.34	1.24	น้อย	6
4.	บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาลเท่าเทียมกับบริเวณอื่น	3.39	1.06	ปานกลาง	4
5.	ประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากตลาดสดได้อย่างเท่าเทียมกัน	3.53	1.08	มาก	2
6.	ประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากตลาดได้รู้ได้่างเท่าเทียมกัน	3.36	1.22	ปานกลาง	5
7.	ประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากสวนสาธารณะเพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่างเท่าเทียมกัน	2.98	1.35	ปานกลาง	8
8.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนของเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคนเข้าเรียนได้อย่างเท่าเทียมกัน	3.09	1.40	ปานกลาง	7

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนทุกเขตที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ พึงพอใจในระดับปานกลาง 5 ข้อ และพึงพอใจในระดับน้อย 1 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับบริการด้านไฟฟ้าเท่าเทียมกับบริเวณอื่นๆ รองลงมาคือประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากตลาดสดได้อย่างเท่าเทียมกันและถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้เท่าเทียมกับบริเวณอื่น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากสวนสาธารณะเพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่างเท่าเทียมกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกเขต
ที่อยู่อาศัยที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ (n = 364)

ข้อ	การบริการสาธารณะของเทศบาล	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า				
1.	การให้บริการไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัย มีเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน	3.69	1.07	มาก	1
2.	มีการพัฒนาให้ไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัย มีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น	3.60	1.06	มาก	2
3.	ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นตามการ ขยายตัวของชุมชน	3.20	1.07	ปานกลาง	4
4.	มีการพัฒนาสภาพของถนนในบริเวณ ที่อยู่อาศัยให้มีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น	3.19	1.08	ปานกลาง	5
5.	ระบบการระบายน้ำเสียมีเพิ่มขึ้นตามการ ขยายตัวของชุมชน	2.37	1.24	น้อย	11
6.	มีการพัฒนาระบบการระบายน้ำเสียให้มี ประสิทธิภาพในการระบายน้ำเสียดีขึ้น	2.32	1.21	น้อย	12
7.	ในบริเวณที่อยู่อาศัยมีการเพิ่มถังขยะมูล ฝอยตามการขยายตัวของชุมชน	3.00	1.16	ปานกลาง	7
8.	มีการพัฒนาการเก็บขยะมูลฝอยได้ทันสมัย มากกว่าที่ผ่านมา	2.90	1.09	ปานกลาง	8
9.	มีการจัดให้มีตลาดสดเพิ่มขึ้นตามความ ต้องการของประชาชน	3.30	1.14	ปานกลาง	3
10.	มีการจัดให้มีตลาดโต้รุ่งเพิ่มขึ้นตามความ ต้องการของประชาชน	3.14	1.21	ปานกลาง	6
11.	มีส่วนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อน ใจเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน	2.60	1.22	ปานกลาง	10
12.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรือสถานศึกษามีเพิ่ม ขึ้นตามความต้องการของประชาชน	2.78	1.32	ปานกลาง	9

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนทุกเขตที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ พึงพอใจในระดับปานกลาง 8 ข้อ และพึงพอใจในระดับน้อย 2 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ การให้บริการไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ มีการพัฒนาให้ไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัยมีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น และมีการจัดให้มีตลาดสดเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการพัฒนาระบบการระบายน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพในการระบายน้ำเสียดีขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่อาศัย
อยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเว
อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

(n = 182)

ด้านที่	การบริการสาธารณะของเทศบาล	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ ความพึงพอใจ
1	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.29	1.15	ปานกลาง	3
2	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.30	1.08	ปานกลาง	2
3	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.39	1.13	ปานกลาง	1
4	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.18	1.10	ปานกลาง	4
	รวม	3.29	1.12	ปานกลาง	-

Rajabhat Mahasarakham University
จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและได้รับ
บริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลเว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจ
โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการ
อย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 182)

ข้อ	การบริการสาธารณะของเทศบาล	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ				
1.	ไฟฟ้าบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.06	0.92	มาก	1
2.	ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอที่จะทำให้การเดินทางสัญจรไปมาเกิดความสะดวกรวดเร็ว	3.87	1.06	มาก	2
3.	การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	2.52	1.27	ปานกลาง	8
4.	ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.36	1.12	ปานกลาง	4
5.	ตลาดสดในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.45	1.06	ปานกลาง	3
6.	ตลาดโต้รุ่งในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.23	1.22	ปานกลาง	5
7.	สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	2.72	1.30	ปานกลาง	7
8.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.09	1.21	ปานกลาง	6

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนทุกเขตที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ พึงพอใจในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ไฟฟ้าบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอที่จะทำให้การเดินทางสัญจรไปมาเกิดความสะดวกรวดเร็ว และตลาดสดในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การระบายน้ำเสียในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 182)

ข้อ	การบริการสาธารณะของเทศบาล	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง				
1.	ไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดเวลา	3.93	0.91	มาก	1
2.	ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล	3.53	1.07	ปานกลาง	3
3.	การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่เทศบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดเวลา	2.61	1.32	ปานกลาง	9
4.	พนักงานของเทศบาล ได้จัดเก็บขยะมูลฝอยในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยอย่างสม่ำเสมอ	3.60	1.01	มาก	2
5.	มีการดูแลรักษาถังรองรับขยะมูลฝอยให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา	3.32	1.07	ปานกลาง	5
6.	มีการดูแลรักษาความสะอาดในตลาดสดในเขตเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ	3.37	0.92	ปานกลาง	4
7.	มีการดูแลรักษาความสะอาดในตลาดได้รุ่งในเขตเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ	3.24	0.99	ปานกลาง	6
8.	มีการดูแลรักษาสวนสาธารณะในเขตเทศบาลให้อยู่ในสภาพที่น่าเข้าไปพักผ่อนหย่อนใจได้ตลอดเวลา	2.97	1.19	ปานกลาง	8
9.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลมีการให้บริการด้านต่างๆแก่นักเรียนและผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง	3.15	1.21	ปานกลาง	7

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนทุกเขตที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ พึงพอใจในระดับปานกลาง 7 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัย ได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดเวลา รองลงมาคือ พนักงานของเทศบาลได้ จัดเก็บขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยอย่างสม่ำเสมอ และถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอที่จะ ทำให้การเดินทางสัญจรไปมาเกิดความสะดวกรวดเร็ว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่เทศบาลให้ใช้ ประโยชน์ได้ตลอดเวลา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 182)

ข้อ	การบริการสาธารณะของเทศบาล	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค				
1.	บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับบริการด้านไฟฟ้าเท่าเทียมกับบริเวณอื่นๆ	3.84	.97	มาก	1
2.	ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้เท่าเทียมกับบริเวณอื่น	3.66	1.03	มาก	2
3.	บริเวณที่อยู่อาศัยมีระบบการระบายน้ำเสียเท่าเทียมกับบริเวณอื่นๆ	2.53	1.23	ปานกลาง	8
4.	บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาลเท่าเทียมกับบริเวณอื่น	3.44	1.05	ปานกลาง	5
5.	ประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากตลาดสดได้อย่างเท่าเทียมกัน	3.60	1.03	มาก	3
6.	ประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากตลาดได้รุ่งได้อย่างเท่าเทียมกัน	3.53	1.14	มาก	4
7.	ประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากสวนสาธารณะเพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่างเท่าเทียมกัน	3.19	1.25	ปานกลาง	7
8.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนของเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคนเข้าเรียนได้อย่างเท่าเทียมกัน	3.30	1.31	ปานกลาง	6

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่อาศัย

อยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 182)

ข้อ	การบริการสาธารณะของเทศบาล	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า				
1.	การให้บริการไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัย มีเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน	3.80	1.01	มาก	1
2.	มีการพัฒนาให้ไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัย มีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น	3.74	1.01	มาก	2
3.	ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นตามการ ขยายตัวของชุมชน	3.35	1.00	ปานกลาง	4
4.	มีการพัฒนาสภาพของถนนในบริเวณที่ อยู่อาศัยให้มีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น	3.32	1.06	ปานกลาง	5
5.	ระบบการระบายน้ำเสียมีเพิ่มขึ้นตามการ ขยายตัวของชุมชน	2.60	1.23	ปานกลาง	11
6.	มีการพัฒนาระบบการระบายน้ำเสียให้ มีประสิทธิภาพในการระบายน้ำเสียดีขึ้น	2.50	1.20	น้อย	12
7.	ในบริเวณที่อยู่อาศัยมีการเพิ่มถังขยะ มูลฝอยตามการขยายตัวของชุมชน	3.11	1.08	ปานกลาง	7
8.	มีการพัฒนาการเก็บขยะมูลฝอยได้ทันสมัย มากกว่าที่ผ่านมา	3.07	1.09	ปานกลาง	8
9.	มีการจัดให้มีตลาดสดเพิ่มขึ้นตามความ ต้องการของประชาชน	3.42	1.05	ปานกลาง	3
10.	มีการจัดให้มีตลาดได้รุ่งเพิ่มขึ้นตามความ ต้องการของประชาชน	3.28	1.09	ปานกลาง	6
11.	มีสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อน ใจเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน	2.85	1.20	ปานกลาง	10
12.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรือสถานศึกษามีเพิ่ม ขึ้นตามความต้องการของประชาชน	3.06	1.22	ปานกลาง	9

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ พึงพอใจในระดับปานกลาง 9 ข้อ และพึงพอใจในระดับน้อย 1 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ การให้บริการ ไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ มีการพัฒนาให้ไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัยมีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น และมีการ จัดให้มีตลาดสดเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่ำสุด คือ มีการพัฒนาระบบการระบายน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพในการระบายน้ำเสียดีขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

(n = 182)

ด้านที่	การบริการสาธารณะของเทศบาล	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับความพึงพอใจ
1	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	2.90	1.18	ปานกลาง	3
2	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.99	1.20	ปานกลาง	2
3	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.08	1.23	ปานกลาง	1
4	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.84	1.18	ปานกลาง	4
	รวม	2.95	1.20	ปานกลาง	-

Rajabhat Mahasarakham University
จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง และ

ได้รับการบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 182)

ข้อ	การบริการสาธารณะของเทศบาล	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ				
1.	ไฟฟ้าบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.76	1.00	มาก	1
2.	ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอที่จะทำให้การเดินทางสัญจรไปมาเกิดความสะดวกรวดเร็ว	3.37	1.14	มาก	2
3.	การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	2.18	1.19	น้อย	8
4.	ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.22	1.14	ปานกลาง	3
5.	ตลาดสดในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.08	1.12	ปานกลาง	4
6.	ตลาดได้รุ่งในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	2.63	1.21	ปานกลาง	5
7.	สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	2.32	1.24	ปานกลาง	7
8.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	2.62	1.38	ปานกลาง	6

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ พึงพอใจในระดับปานกลาง 5 ข้อ และพึงพอใจในระดับน้อย 1 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ไฟฟ้าบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอที่จะทำให้การเดินทางสัญจรไปมาเกิดความสะดวกรวดเร็ว และถึงรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอ ต่อความต้องการของประชาชน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอน้ำหนาว จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 182)

ข้อ	การบริการสาธารณะของเทศบาล	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง				
1.	ไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดเวลา	3.68	1.08	มาก	1
2.	ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล	3.15	1.13	ปานกลาง	5
3.	การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่เทศบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดเวลา	2.20	1.38	น้อย	9
4.	พนักงานของเทศบาลได้จัดเก็บขยะมูลฝอยในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยอย่างสม่ำเสมอ	3.40	1.08	ปานกลาง	2
5.	มีการดูแลรักษาถังรองรับขยะมูลฝอยให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา	3.27	1.19	ปานกลาง	3
6.	มีการดูแลรักษาความสะอาดในตลาดสดในเขตเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ	3.20	1.09	ปานกลาง	4
7.	มีการดูแลรักษาความสะอาดในตลาดได้รุ่งในเขตเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ	2.87	1.24	ปานกลาง	6
8.	มีการดูแลรักษาสวนสาธารณะในเขตเทศบาลให้อยู่ในสภาพที่น่าเข้าไปพักผ่อนหย่อนใจได้ตลอดเวลา	2.57	1.24	ปานกลาง	8
9.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลมีการให้บริการด้านต่างๆแก่นักเรียนและผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง	2.58	1.34	ปานกลาง	7

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ พึงพอใจในระดับปานกลาง 7 ข้อ และพึงพอใจในระดับน้อย 1 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดเวลา รองลงมาคือ พนักงานของเทศบาล ได้จัดเก็บขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยอย่างสม่ำเสมอ และมีการดูแลรักษาถังรองรับขยะมูลฝอยให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่เทศบาล ให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดเวลา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 182)

ข้อ	การบริการสาธารณะของเทศบาล	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค				
1.	บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับบริการด้านไฟฟ้าเท่าเทียมกับบริเวณอื่นๆ	3.58	1.18	มาก	1
2.	ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้เท่าเทียมกับบริเวณอื่น	3.27	1.12	ปานกลาง	4
3.	บริเวณที่อยู่อาศัยมีระบบการระบายน้ำเสียเท่าเทียมกับบริเวณอื่นๆ	2.15	1.23	น้อย	8
4.	บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาลเท่าเทียมกับบริเวณอื่น	3.34	1.06	ปานกลาง	3
5.	ประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากตลาดสดได้อย่างเท่าเทียมกัน	3.46	1.12	ปานกลาง	2
6.	ประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากตลาดได้รุ่งได้อย่างเท่าเทียมกัน	3.18	1.28	ปานกลาง	5
7.	ประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากสวนสาธารณะเพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่างเท่าเทียมกัน	2.75	1.40	ปานกลาง	7
8.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนของเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคนเข้าเรียนได้อย่างเท่าเทียมกัน	2.88	1.45	ปานกลาง	6

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ พึงพอใจในระดับปานกลาง 5 ข้อ และพึงพอใจในระดับน้อย 1 ข้อเรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับบริการด้านไฟฟ้าเท่าเทียมกับบริเวณอื่นๆ รองลงมาคือ ประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากตลาดสดได้อย่างเท่าเทียมกัน และบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาลเท่าเทียมกับบริเวณอื่น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ บริเวณที่อยู่อาศัยมีระบบการระบายน้ำเสียเท่าเทียมกับบริเวณอื่นๆ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่

ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ (n = 182)

ข้อ	การบริการสาธารณะของเทศบาล	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า				
1.	การให้บริการไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัย มีเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน	3.57	1.13	มาก	1
2.	มีการพัฒนาให้ไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัย มีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น	3.46	1.09	ปานกลาง	2
3.	ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นตามการ ขยายตัวของชุมชน	3.05	1.11	ปานกลาง	5
4.	มีการพัฒนาสภาพของถนนในบริเวณ ที่อยู่อาศัยให้มีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น	3.06	1.08	ปานกลาง	4
5.	ระบบการระบายน้ำเสียมีเพิ่มขึ้นตามการ ขยายตัวของชุมชน	2.14	1.21	น้อย	11
6.	มีการพัฒนาระบบการระบายน้ำเสียให้มี ประสิทธิภาพในการระบายน้ำเสียดีขึ้น	2.13	1.19	น้อย	12
7.	ในบริเวณที่อยู่อาศัยมีการเพิ่มถังขยะ มูลฝอยตามการขยายตัวของชุมชน	2.88	1.23	ปานกลาง	7
8.	มีการพัฒนาการเก็บขยะมูลฝอยได้ทันสมัย มากกว่าที่ผ่านมา	2.74	1.07	ปานกลาง	8
9.	มีการจัดให้มีตลาดสดเพิ่มขึ้นตาม ความต้องการของประชาชน	3.16	1.20	ปานกลาง	3
10.	มีการจัดให้มีตลาดโต้รุ่งเพิ่มขึ้นตาม ความต้องการของประชาชน	3.01	1.31	ปานกลาง	6
11.	มีสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อน ใจเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน	2.35	1.19	น้อย	10
12.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรือสถานศึกษามีเพิ่ม ขึ้นตามความต้องการของประชาชน	2.50	1.36	น้อย	9

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ พึงพอใจในระดับปานกลาง 7 ข้อ และพึงพอใจในระดับน้อย 4 ข้อเรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ การให้บริการไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ มีการพัฒนาให้ไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัยมีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น และมีการจัดให้มีตลาดสดเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการพัฒนาระบบการระบายน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพในการระบายน้ำเสียดีขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

เขตที่อยู่อาศัย	(\bar{X})	S.D.	t	df	Sig
เขตชุมชนหนาแน่น	3.27	0.61	5.40	362	0.00*
เขตชุมชนรอบเมือง	2.94	0.56			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ซึ่งสอดคล้องกันกับสมมติฐานในการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง มีความแตกต่างกัน กล่าวคือเขตชุมชนหนาแน่นมีความพึงพอใจมากกว่าเขตชุมชนรอบเมือง

**ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป ของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ
ของ เทศบาล ตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด**

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถาม
ในตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม โดยได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังตารางที่ 20

**ตารางที่ 20 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป ของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด**

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน ข้อเสนอแนะ
1. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	
1. เพิ่มไฟฟ้าให้มีแสงสว่างเพียงพอตามท้องถนน	7
2. ถนนในเขตเทศบาลไม่มีไหล่ทางเพียงพอที่จะทำให้การเดินทางสัญจรไปมา เกิดความสะดวกรวดเร็ว	20
3. ระบบการระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยมีไม่เพียงพอ	48
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเล็กของเทศบาลมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	12
2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
1. ไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัยไม่ได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดเวลา	14
2. การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยไม่ได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่เทศบาลให้ ใช้ประโยชน์ได้ตลอดเวลา	11
3. ควรมีการดูแลความสะอาดในตลาดสดสม่ำเสมอและเพิ่มแสงสว่างไม่ให้อับทึบ	15
4. ควรมีการดูแลรักษาสวนสาธารณะในเขตเทศบาลให้อยู่ในสภาพที่น่าเข้าไป พักผ่อนหย่อนใจได้ตลอดเวลา	9

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน ข้อเสนอแนะ
3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1. ถนนบริเวณที่อาศัยไม่ได้รับการดูแลรักษาเพื่อให้ใช้ประโยชน์เท่าเทียมกับบริเวณอื่น	8
2. บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการจัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาลเท่าเทียมกับบริเวณอื่น (ดีแล้ว)	10
3. บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยมีระบบการระบายน้ำเสียเท่าเทียมกับบริเวณอื่น (ดีแล้ว)	9
4. ประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากตลาดสดได้เท่าเทียมกัน (ดีแล้ว)	11
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า Rajabhat Mahasarakham University	
1. ในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยมีการเพิ่มถังขยะตามการขยายตัวของชุมชน	21
2. ควรพัฒนาการเก็บขยะมูลฝอยให้ทันสมัยมากกว่าที่ผ่านมา	22
3. ควรจัดตลาดสดเพิ่มขึ้นตามความต้องการของชุมชน.	8
4. สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจควรปลูกไม้ดอกไม้ประดับให้ร่มรื่นสวยงาม	20
5. ข้อเสนอแนะทั่วไป	
1 เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งาน ได้ตลอด 24 ชั่วโมงมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง	16
2. เทศบาลควรมีการจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับงานบริการ ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ	7
3. เทศบาลควรเพิ่มพื้นที่กระจายเสียงตามสายเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในเขตเทศบาลได้รับรู้มากที่สุด	9

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน ข้อเสนอแนะ
4. เทศบาลควรเพิ่มพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยรอยยิ้มแจ่มใส	13
5. ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนให้เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิมและมีสภาพการใช้งานได้ตลอดเวลา	18
6. เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่น สนามกีฬาในชุมชน	12
7. อยากให้เทศบาลจัดหาแหล่งน้ำดื่มน้ำใช้ไว้อุปโภคบริโภคในครัวเรือน	9
8. ต้องการให้คณะผู้บริหารเทศบาลลงพื้นที่พบประชาชนรับฟังสภาพปัญหาของประชาชนจากสภาพความเป็นจริง	11
9. ต้องการให้เทศบาลจัดระเบียบตลาดได้รุ่งให้อยู่ในจุดขายเดียวกันและควรแยกพื้นที่ขายออกจากตลาดสด	7
10. ต้องการให้เทศบาลจัดระเบียบไม่ให้พ่อค้าแม่ค้าวางสินค้ารูก้าทางเท้า	8

Kajabhat Manasarakham University

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลแวง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ระบบการระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยมีไม่เพียงพอในชุมชน รองลงมาคือ ถนนในเขตเทศบาล ไม่มีไหล่ทางเพียงพอที่จะทำให้การเดินทางสัญจรไปมาเกิดความสะดวกรวดเร็ว

2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าควรมีการดูแลสุขภาพความสะอาดในตลาดสดอย่างสม่ำเสมอและเพิ่มแสงสว่างไม่ให้อับทึบ รองลงมาคือ ไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัยไม่ได้รับการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากตลาดสดได้ด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน รองลงมาคือบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาลเท่าเทียมกับบริเวณอื่น

4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรมีการพัฒนาการเก็บขยะมูลฝอยให้ทันสมัยมากกว่าที่ผ่านมา รองลงมาคือ ในบริเวณที่อยู่อาศัยควรมีการเพิ่มถังขยะตามการขยายตัวของชุมชน

5. ข้อเสนอแนะทั่วไป ประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะทั่วไปว่า ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์ในชุมชนให้เพิ่มขึ้นและมีสภาพการใช้งานได้ตลอดเวลา รองลงมาคือ เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University