

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอเสถียร จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำเสนอตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากร
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean squares)
Sig.	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอเสถียร จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่จำแนกตามที่อยู่อาศัย ใช้การทดสอบด้วย F -test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้การประมวลเนื้อหาและนำมาวิเคราะห์เรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 316)

หมู่ที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1	77	19.00
หมู่ที่ 2	40	13.90
หมู่ที่ 3	35	7.30
หมู่ที่ 4	22	9.80
หมู่ที่ 5	11	13.90
หมู่ที่ 6	11	10.10
หมู่ที่ 7	14	3.80
หมู่ที่ 8	23	6.30
หมู่ที่ 9	11	7.30
หมู่ที่ 10	34	3.20
หมู่ที่ 11	38	5.40
รวม	316	100

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 316 คน พบว่า อำเภอสหสัจฉันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นประชากรหมู่ที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 19.00 รองลงมาคือประชากรหมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 13.90 ประชากรหมู่ที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 10.10 ประชากรหมู่ที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 9.80 ประชากรหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 9 คิดเป็นร้อยละ 7.30 ประชากรหมู่ที่ 8 คิดเป็นร้อยละ 6.30 ประชากรหมู่ที่ 11 คิดเป็นร้อยละ 5.40 ประชากรหมู่ที่ 7 คิดเป็นร้อยละ 3.80 และประชากรหมู่ที่ 10 คิดเป็นร้อยละ 3.20

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหสัจฉันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหสัจฉันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนก เป็นรายด้าน ดัง
แสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหสัจฉันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การบริการสาธารณะของเทศบาล	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	3.32	0.89	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.70	0.58	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.37	0.91	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.28	0.86	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.33	0.95	ปานกลาง
รวม	3.40	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.40$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 1 ด้านคือ ด้าน
การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.70$) และมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.33$) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 3.32$) และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.28$)

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกรายชื่อของแต่ละด้าน ดังแสดงในตารางที่ 6-10

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ถนนที่ใช้สัญจรไปมาบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้เท่ากับบริเวณอื่น	3.34	0.48	ปานกลาง
2. ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ครอบคลุมที่อยู่อาศัยได้รับการบริการเท่ากับบริเวณอื่น	2.42	1.10	น้อย
3. บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลรักษาความสะอาดจัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาลเท่ากับบริเวณอื่น	2.57	1.31	ปานกลาง
4. ระบบการระบายน้ำในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่ากับบริเวณอื่น	3.93	1.00	มาก
5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลเปิดโอกาสให้เด็กทุกคนได้เข้าเรียนอย่างเท่าเทียมกัน	3.95	0.54	มาก
6. ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือกรณีเกิดสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน	3.69	0.95	มาก
รวม	3.32	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลเปิดโอกาสให้เด็กทุกคนได้เข้าเรียนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาคือ ระบบการระบายน้ำในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียมกับบริเวณอื่น ($\bar{X} = 3.93$) และประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือกรณีเกิดสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.69$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ถนนที่ใช้สัญจรไปมาบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้เท่ากับบริเวณอื่น ($\bar{X} = 3.34$) และบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลรักษาความสะอาด จัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาลเท่ากับบริเวณอื่น ($\bar{X} = 2.57$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆตรอก ซอยที่อยู่อาศัยได้รับการบริการเท่าเทียมกับบริเวณอื่น ($\bar{X} = 2.42$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอเสถียร จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. มีเจ้าหน้าที่เทศกิจจัดการการจราจรในเวลาที่ การจราจรคับคั่ง ได้อย่างรวดเร็ว	4.03	0.99	มาก
2. มีการแจ้งไฟฟ้าสาธารณะดับที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ครอบคลุม จะมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องเพื่อแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	3.68	0.96	มาก
3. มีสิ่งกีดขวางหล่นตามถนนสายหลักจะมีการเก็บกวาดได้อย่างรวดเร็ว	4.05	0.80	มาก
4. มีน้ำท่วมขังในเขตเทศบาล เทศบาลได้เร่งแก้ไขการระบายน้ำเพื่อให้ น้ำลด ได้อย่างรวดเร็ว	3.53	1.12	มาก
5. มีการช่วยเหลือกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินกับนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาล ได้อย่างรวดเร็ว	3.69	0.95	มาก
6. มีศูนย์วิทยุป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยคอยรับเรื่องเพื่อประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วที่มีเหตุฉุกเฉิน	3.22	0.65	ปานกลาง
รวม	3.70	0.58	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีสิ่งกีดขวางหล่นตามถนนสายหลักจะมีการเก็บกวาดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=4.05$) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่เทศกิจจัดการจราจรในเวลาที่การจราจรคับคั่งได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=4.03$) มีการช่วยเหลือกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินกับนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาล ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.69$) มีการแจ้ง

ไฟฟ้าสาธารณะระดับที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ครอบคลุม จะมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องเพื่อแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.68$) และมีน้ำท่วมขังในเขตเทศบาล เทศบาลได้เร่งแก้ไขการระบายน้ำเพื่อให้น้ำลดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.53$) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ มีศูนย์วิทยุป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยคอยรับเรื่องเพื่อประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วที่มีเหตุฉุกเฉิน ($\bar{X}=3.22$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอเสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ถนนที่ใช้สัญจรไปมาในเขตเทศบาลเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกต่อความต้องการของประชาชน	2.76	0.66	ปานกลาง
2. ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆครอบคลุม มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	2.29	0.95	น้อย
3. ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.80	1.19	มาก
4. การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.78	1.20	มาก
5. โรงเรียนหรือสถานที่ศึกษาของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.60	0.70	มาก
6. อุปกรณ์การบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลมีเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	4.04	0.80	มาก
รวม	3.37	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปาน กลาง ($\bar{X}=3.37$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียง ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ อุปกรณ์การบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลมี เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ($\bar{X}=4.04$) รองลงมา คือ ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณ ที่อยู่อาศัยมีเพียงพอ ต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X}=3.80$) การระบายน้ำเสียในบริเวณที่ อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X}=3.78$) และ โรงเรียนหรือสถานที่ศึกษา ของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X}=3.60$) และมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง จำนวน 2 ข้อ โดยเรียง ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ถนนที่ใช้สัญจรไปมาใน เขตเทศบาลเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X}=2.76$) และ ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆตรอกซอย มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X}=2.29$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ถนนที่ใช้สัญจรไปมาได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ได้ทุกฤดูกาล	1.93	0.79	น้อย
2. ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆตรอก ซอยมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมให้ใช้ได้ตลอดเวลา	2.77	0.65	ปานกลาง
3. มีการเก็บขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยอย่างสม่ำเสมอ	3.95	1.00	มาก
4. ระบบการระบายน้ำในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง	4.10	0.91	มาก
5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเล็กของเทศบาลมีการให้บริการด้านต่างๆแก่นักเรียนและผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง	3.82	0.92	มาก
6. การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยและอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมืออย่างต่อเนื่อง	3.12	0.90	ปานกลาง
รวม	3.28	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.28$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ โดยเรียง ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ระบบการระบายน้ำในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.10$) รองลงมาคือ มีการเก็บขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=3.95$) และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเล็กของเทศบาลมีการให้บริการด้านต่างๆ แก่นักเรียนและผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.82$) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่

บรรเทาสาธารณภัยและอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.12$) และ ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆตรอก ซอยมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมให้ใช้ได้ตลอดเวลา ($\bar{X}=2.77$) และมีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ คือถนนที่ใช้สัญจรไปมาได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ได้ทุกฤดูกาล ($\bar{X}=1.93$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ถนนที่ใช้สัญจรไปมาบริเวณที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของชุมชน	2.42	1.09	น้อย
2. ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆตรอก ซอยบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสมและตามความต้องการของประชาชน	2.64	0.47	ปานกลาง
3. บริเวณที่อยู่อาศัยมีการเพิ่มจำนวนถังรองรับขยะมูลฝอยตามจำนวนครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น	3.60	1.38	มาก
4. มีการพัฒนาระบบการระบายน้ำให้มีประสิทธิภาพได้ดีขึ้น	3.81	0.92	มาก
5. มีการพัฒนาครูและบุคลากรการศึกษาเพิ่มสื่อการสอนและปรับปรุงสถานที่ศึกษาคือศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลให้บรรยากาศน่าเรียนยิ่งขึ้น	3.81	0.91	มาก
6. มีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยเพิ่มขึ้นทุกปี	3.69	0.95	มาก
รวม	3.33	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.33$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียง ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีการพัฒนาระบบการระบายน้ำให้มีประสิทธิภาพ

ได้ดีขึ้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและมีการพัฒนาครูและบุคลากรการศึกษาเพิ่มสื่อการสอนและปรับปรุงสถานที่ศึกษาคือศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลให้บรรยากาศน่าเรียนยิ่งขึ้น ($\bar{X}=3.81$) มีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยเพิ่มขึ้นทุกปี ($\bar{X}=3.69$) และบริเวณที่อยู่อาศัยมีการเพิ่มจำนวนถังรองรับขยะมูลฝอยตามจำนวนครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น ($\bar{X}=3.60$) มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ครอบคลุมบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสมและตามความต้องการของ ($\bar{X}=2.64$) และมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ ถนนที่ใช้สัญจรไปมาบริเวณที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของชุมชน ($\bar{X}=2.42$)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่จำแนกตามที่อยู่อาศัย ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่จำแนกตามที่อยู่อาศัย จำแนกเป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3.49	10	.35	1.85	.32
ภายในกลุ่ม	57.56	305	.18		
รวม	61.06	315			

จากตารางที่ 11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่จำแนกประชาชนตามที่อยู่อาศัย โดยรวม พบว่า ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่จำแนกประชาชนที่อยู่อาศัย จำแนกเป็นรายด้าน

(n = 316)

	หมู่บ้าน											
	หมู่ 1 (n = 77)		หมู่ 2 (n = 40)		หมู่ 3 (n = 35)		หมู่ 4 (n = 22)		หมู่ 5 (n = 11)		หมู่ 6 (n = 11)	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	3.30	0.34	3.27	0.31	3.30	0.32	3.31	0.29	3.30	0.30	3.30	0.27
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.60	0.80	3.45	0.62	3.64	0.79	3.88	0.82	3.78	0.85	3.78	0.85
ทันเวลา												
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.33	0.46	3.29	0.38	3.36	0.07	3.43	0.36	3.39	0.41	3.39	0.41
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.21	0.54	3.18	0.53	3.18	0.56	3.23	0.56	3.21	0.56	3.21	0.56
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.25	0.47	3.10	0.43	3.25	0.48	3.34	0.50	3.30	0.51	3.30	0.51
รวม	3.33	0.52	3.25	0.45	3.34	0.44	3.43	0.50	3.39	0.52	3.39	0.52

ตารางที่ 12 (ต่อ)

	หมู่บ้าน												F	Sig.
	หมู่ 7 (n = 14)		หมู่ 8 (n = 23)		หมู่ 9 (n = 11)		หมู่ 10 (n = 34)		หมู่ 11 (n = 38)		F	Sig.		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD				
1. ด้านการให้บริการอย่างเต็มที่	3.30	0.27	3.35	0.34	3.28	0.32	3.35	0.36	3.41	0.44	.513	0.60		
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	4.07	0.93	3.99	0.99	3.80	1.01	3.87	0.98	3.57	0.89	.073	0.93		
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.45	0.42	3.47	0.49	3.34	0.51	3.44	0.51	3.44	0.55	.764	0.46		
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.41	0.47	3.53	0.40	3.39	0.46	3.50	0.43	3.45	0.54	.764	0.46		
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.50	0.46	3.56	0.41	3.42	0.47	3.51	0.43	3.42	0.46	.652	0.52		
รวม	3.54	0.51	3.58	0.52	3.44	0.35	3.53	0.54	3.45	0.57	.394	0.67		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่จำแนกประชาชน
ตามที่อยู่อาศัย จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบล โนนบุรี
อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 13 จำนวนข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบล โนนบุรี
อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ (คน)
1. ควรมีการปรับปรุงถนนที่ใช้สัญจรไปมาให้ได้รับการบำรุงดูแลรักษาเพื่ออำนวยความสะดวก	64
2. ควรเพิ่มไฟฟ้าสาธารณะบริเวณตามแยกต่างๆ ครอบคลุมให้เพียงพอทั่วถึงและควรปรับปรุงซ่อมแซมให้ใช้งานได้ตลอดเวลา	55
3. ควรเพิ่มประสิทธิภาพของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยเจ้าหน้าที่ควรทำงานรวดเร็วขึ้น	22
4. ควรจัดเก็บขยะมูลฝอยให้ครอบคลุมพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	15
5. ควรปรับปรุงแก้ไขการระบายน้ำให้รวดเร็วขึ้น	12
6. ควรปรับปรุงศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	8

จากตารางที่ 13 พบว่าประชาชนมีข้อเสนอแนะในการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบล โนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้ ควรมีการปรับปรุงถนนที่ใช้สัญจรไปมา
ให้ได้รับการบำรุงดูแลรักษาเพื่ออำนวยความสะดวก ควรเพิ่มไฟฟ้าสาธารณะบริเวณตามทาง
แยกต่างๆ ครอบคลุมให้เพียงพอทั่วถึงและควรปรับปรุงซ่อมแซมให้ใช้งานได้ตลอดเวลา

ควรเพิ่มประสิทธิภาพของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยเจ้าหน้าที่ควรทำงานรวดเร็วขึ้น
ควรจัดเก็บขยะมูลฝอยให้ครอบคลุมพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ควรปรับปรุงแก้ไขการระบายน้ำให้
รวดเร็วขึ้นและควรปรับปรุงศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY