

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้นำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อ ต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of squares)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณานัยสำคัญในการแจกแจงความแปรปรวนของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ (t - test)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ(degrees of freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean squares)
Sig	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One - way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์แนวทางเพื่อพัฒนาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ปราบกฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม วุฒิการศึกษา อาชีพและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ของประชาชนในตำบลหนองห้าง ดังแสดงตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	คุณลักษณะส่วนบุคคล	กลุ่มตัวอย่าง	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	ระดับการศึกษา		
	ประถมศึกษา	174	58.2
	มัธยมศึกษา หรือ ประกาศนียบัตร	85	28.4
	วิชาชีพ	13	4.3
	อนุปริญญา	27	9.1
	ปริญญาตรีขึ้นไป		
	รวม	299	100
2.	อาชีพ		
	รับราชการ	20	6.7
	ค้าขาย	13	4.3
	รับจ้างทั่วไป	39	13.0
	เกษตรกร	189	63.2
	อื่น ๆ	38	12.7
	รวม	299	100
3.	หมู่บ้านที่อาศัยอยู่		
	หมู่ที่ 1 บ้านหนองห้าง	43	14.4
	หมู่ที่ 2 บ้านหนองห้าง	39	12.7
	หมู่ที่ 3 บ้านหนองสระพัง	34	11.0
	หมู่ที่ 4 บ้านห้วยม่วง	43	14.4
	หมู่ที่ 5 บ้านหนองกระตัน	24	12.4
	หมู่ที่ 6 บ้านหนองห้าง	48	16.1
	หมู่ที่ 7 บ้านหนองห้าง	33	10.0
	หมู่ที่ 8 บ้านหนองห้าง	20	6.7
	หมู่ที่ 9 บ้านห้วยม่วง	15	4.3
	รวม	299	100

จากตาราง 3 กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 299 คน ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 อนุปริญญาตรี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ในด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 อาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 อาชีพรับราชการ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และอาชีพค้าขาย มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง จำแนกเป็นโดยรวมและรายด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในตาราง 4 - 7 ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง	ระดับคิดเห็นของประชาชน		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ด้านการบริการน้ำประปา	3.27	.71	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการผลิตและคุณภาพน้ำประปา	2.85	.88	ปานกลาง
3. ด้านกระบวนการบริหารน้ำประปา	3.19	.74	ปานกลาง
โดยรวม	3.14	.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 ระดับความความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริการน้ำประปา ($\bar{X} = 3.27$) ด้านกระบวนการบริหารประปา ($\bar{X} = 3.19$) และด้านกระบวนการผลิตและคุณภาพน้ำประปา ($\bar{X} = 2.85$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกเป็น โดยรวมและรายข้อ ด้านการบริการน้ำประปา

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง	ระดับคิดเห็นของ ประชาชน		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม	3.53	.96	มาก
2. ความสะดวกในการขอรับบริการติดตั้งอุปกรณ์ระบบประปาของ หน่วยงาน	3.46	.85	ปานกลาง
3. มีความรวดเร็วในการดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์การประปาให้กับ ประชาชน	3.36	.95	ปานกลาง
4. มีความเร็ว กระตือรือร้น เอาใจใส่บริการ เช่น การเกิดท่อน้ำรั่ว ท่อน้ำแตก	3.09	.93	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	3.24	.98	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ต้อนรับทักทายด้วยกิริยาอ่อนน้อม สุภาพ	3.24	.94	ปานกลาง
7. เมื่อมีข้อสงสัย เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะตอบข้อสงสัย และให้คำแนะนำ	3.21	.96	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการบริการ เป็นอย่างดี	3.37	.94	ปานกลาง
9. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.56	.97	มาก
10. เจ้าหน้าที่มีการดำเนินการติดตามงานให้ผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ	3.03	1.0	ปานกลาง
11. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม	3.20	.84	ปานกลาง
12. มีขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.21	.92	ปานกลาง
13. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ การรักษาสภาพแวดล้อมเพื่อ ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะบริเวณ แหล่งน้ำ	2.93	.90	ปานกลาง
14. มีการแจ้งขั้นตอนในการขอติดตั้งระบบประปาอย่างชัดเจน	3.36	1.08	ปานกลาง
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	3.38	.90	ปานกลาง
16. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน	3.14	.94	ปานกลาง
โดยรวม	3.27	.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการบริการน้ำประปาในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.56$) ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม ($\bar{X} = 3.53$) ความสะดวกในการขอรับบริการติดตั้งอุปกรณ์ระบบประปาของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการผลิตและคุณภาพน้ำประปา จำแนกเป็น โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง	ระดับความคิดเห็นของประชาชน		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. คุณภาพความสะอาดของน้ำประปา	2.90	1.22	ปานกลาง
2. ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา	2.75	1.20	ปานกลาง
3. แหล่งที่มาของน้ำในการนำมาผลิตน้ำประปา	3.11	1.13	ปานกลาง
4. มีการจ่ายน้ำประปาตลอด 24 ชั่วโมง	3.08	1.20	ปานกลาง
5. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในระบบประปา	2.92	1.02	ปานกลาง
6. มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำเมื่อประปาขาดแคลน	2.58	1.08	ปานกลาง
7. มีการบำรุงดูแลรักษาระบบน้ำประปาอย่างสม่ำเสมอ	2.62	1.15	ปานกลาง
8. ผู้ควบคุมการผลิตน้ำประปามีความรู้เป็นอย่างดี	2.85	1.02	ปานกลาง
โดยรวม	2.85	.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการผลิตและคุณภาพน้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ แหล่งที่มาของน้ำในการนำมาผลิตน้ำประปา ($\bar{X} = 3.11$) รองลงมา คือ มีการจ่ายน้ำประปาตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X} = 3.08$) และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในระบบประปา ($\bar{X} = 2.92$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการบริหารประปา จำแนกเป็น โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง	ระดับความคิดเห็นของประชาชน		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. มีการแจ้งให้ทราบเมื่อมีการหยุดจ่ายประปาชั่วคราว	2.77	1.10	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบระบบท่อน้ำประปาของผู้รับบริการ	2.64	.99	ปานกลาง
3. ระบบการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	3.12	.91	ปานกลาง
4. มีการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง	3.84	.94	มาก
5. มีความถูกต้องในการอ่านมาตรวัดน้ำ	3.48	.97	ปานกลาง
6. ความเหมาะสมของอัตราค่าน้ำประปา	3.28	1.07	ปานกลาง
โดยรวม	3.19	.74	ปานกลาง

จากตาราง 7 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง ด้านการบริการ โดยรวมและเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ มีการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.84$) มีความถูกต้องในการอ่านมาตรวัดน้ำ ($\bar{X} = 3.48$) และความเหมาะสมของอัตราค่าน้ำประปา ($\bar{X} = 3.28$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้สถิติการทดสอบค่าเอฟ F-test ชนิด (One - way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม

(n = 299)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.63	3	.21	.45	.72
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	138.48	295	.47		
โดยรวม	139.11	298			

จากตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนก
ตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
จำแนกตามระดับการศึกษา โดยจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการน้ำประปาขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอ กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	การศึกษา	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการน้ำประปา	ระหว่างกลุ่ม	.92	3	.31		
	ภายในกลุ่ม	148.38	295	.50	.61	.61
	รวม	149.30	298			
2. ด้านระบบการผลิตน้ำประปา	ระหว่างกลุ่ม	1.37	3	.46		
	ภายในกลุ่ม	231.26	295	.78	.58	.63
	รวม	232.64	298			
3. ด้านกระบวนการบริหารประปา	ระหว่างกลุ่ม	.37	3	.12		
	ภายในกลุ่ม	162.72	295	.55	.22	.88
	รวม	163.09	298			

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์โดยจำแนก
ตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ
ให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัด
กาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับอาชีพ โดยภาพรวม

(n = 299)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.30	4	.32	.69	.60
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	137.81	294	.47		
โดยรวม	139.11	298			

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์โดยจำแนก
ตามระดับอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่าง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ โดยจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	อาชีพ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการน้ำประปา	ระหว่างกลุ่ม	.54	4	.13	.27	.90
	ภายในกลุ่ม	148.77	294	.51		
	รวม	149.30	298			
2. ด้านระบบการผลิตน้ำประปา	ระหว่างกลุ่ม	2.93	4	.73	.94	.44
	ภายในกลุ่ม	229.70	294	.78		
	รวม	232.64	298			
3. ด้านกระบวนการบริหารประปา	ระหว่างกลุ่ม	3.23	4	.81	1.49	.21
	ภายในกลุ่ม	159.85	294	.54		
	รวม	163.09	298			

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามระดับอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ โดยภาพรวม

(n = 299)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	33.83	8	4.23	11.16	.00*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	105.27	290	.36		
โดยรวม	139.11	298			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามระดับหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ โดยรายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์จังหวัดกาฬสินธุ์	หมู่บ้านที่อาศัยอยู่	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการน้ำประปา	ระหว่างกลุ่ม	26.89	8	3.36	7.96	.00*
	ภายในกลุ่ม	122.42	290	.42		
	รวม	149.30	298			
2. ด้านระบบการผลิตน้ำประปา	ระหว่างกลุ่ม	82.87	8	10.36	20.06	.00*
	ภายในกลุ่ม	149.76	290	.52		
	รวม	232.64	298			
3. ด้านกระบวนการบริหารประปา	ระหว่างกลุ่ม	21.82	8	2.73	5.60	.00*
	ภายในกลุ่ม	141.27	290	.49		
	รวม	163.09	298			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่าต้องมีหมู่บ้านอย่างน้อย 1 หมู่ที่มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบแบบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อ โดยใช้วิธี LSD ผลการทดสอบในตารางที่ 11

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการนำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่เป็นรายตัว ด้านการบริการนำประปา

ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	หมู่บ้าน 1	หมู่บ้าน 2	หมู่บ้าน 3	หมู่บ้าน 4	หมู่บ้าน 5	หมู่บ้าน 6	หมู่บ้าน 7	หมู่บ้าน 8	หมู่บ้าน 9
	\bar{x}	3.14	3.33	3.62	3.69	3.39	2.78	3.21	3.28	2.92
หมู่บ้าน 1	3.14	-	.19	.48*	.55*	.25	-.36*	.07	.14	-.22
หมู่บ้าน 2	3.33		.29	.36*	.06	-.55*	-.12	-.05	-.41*	-.41*
หมู่บ้าน 3	3.62		.07	-.23	-.84*	-.41*	-.34	-.70*	-.41*	-.70*
หมู่บ้าน 4	3.69		-.30*	-.91*	-.41*	-.48*	-.77*	-.11	-.47*	-.47*
หมู่บ้าน 5	3.39			-.61*	-.18	.43*	.14	.50*	.14	.14
หมู่บ้าน 6	2.78							.07	-.29	-.29
หมู่บ้าน 7	3.21									-.36
หมู่บ้าน 8	3.28									
หมู่บ้าน 9	2.92									

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านที่
อาศัยอยู่ พบว่า

หมู่ที่ 1 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 และหมู่ที่ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 2 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 3 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 9

หมู่ที่ 4 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 9 อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 5 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 6 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบรายค่าความคาดหว้งของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
 จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่เป็นรายตัว ด้านระบบการผลิตมาประป่า

ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	หมู่ที่ 1	หมู่ที่ 2	หมู่ที่ 3	หมู่ที่ 4	หมู่ที่ 5	หมู่ที่ 6	หมู่ที่ 7	หมู่ที่ 8	หมู่ที่ 9
	\bar{x}	3.14	3.33	3.62	3.69	3.39	2.78	3.21	3.28	2.92
หมู่ที่ 1	3.14	-	.19*	.48*	.55*	.25	-.36*	.07*	.14	-.22*
หมู่ที่ 2	3.33			.29	.36*	.06*	-.55*	-.12*	-.05*	-.41
หมู่ที่ 3	3.62				.07*	-.23*	-.84*	-.41*	-.34*	-.70
หมู่ที่ 4	3.69					-.30*	-.91*	-.48*	-.41*	-.77*
หมู่ที่ 5	3.39						-.61*	-.18*	-.11	-.47*
หมู่ที่ 6	2.78							.43	.50	.14*
หมู่ที่ 7	3.21								.07	-.29*
หมู่ที่ 8	3.28									-.36*
หมู่ที่ 9	2.92									

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผามาศ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านที่
อาศัยอยู่ พบว่า

หมู่ที่ 1 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 9 อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 2 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 8 อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 3 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 8

หมู่ที่ 4 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 9 อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 5 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 .

หมู่ที่ 6 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

หมู่ที่ 7 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

หมู่ที่ 8 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบรายค่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ นำประปาของการบริการส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอ
 กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่เป็นรายตัว ด้านกระบวนการบริหารประปา

ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	หมู่ที่ 1	หมู่ที่ 2	หมู่ที่ 3	หมู่ที่ 4	หมู่ที่ 5	หมู่ที่ 6	หมู่ที่ 7	หมู่ที่ 8	หมู่ที่ 9
	\bar{x}	3.14	3.33	3.62	3.69	3.39	2.78	3.21	3.28	2.92
หมู่ที่ 1	3.14	-	.19	.48	.55*	.25	-.36*	.07	.14	-.22
หมู่ที่ 2	3.33			.29	.36	.06	-.55*	-.12	-.05	-.41*
หมู่ที่ 3	3.62				.07	-.23	-.84*	-.41*	-.34	-.70*
หมู่ที่ 4	3.69					-.30	-.91*	-.48*	-.41*	-.77*
หมู่ที่ 5	3.39						-.61	-.18	-.11	-.47
หมู่ที่ 6	2.78							.43	.50*	.14
หมู่ที่ 7	3.21								.07	-.29
หมู่ที่ 8	3.28									-.36
หมู่ที่ 9	2.92									

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ นำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านกระบวนการบริหารประปา พบว่า

หมู่ที่ 1 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 4 และหมู่ที่ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 2 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 3 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 4 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 5 มีความคิดเห็นต่างกับ หมู่ที่ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอคูคตินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังปรากฏดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอคูคตินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปา	ความถี่
1. ด้านการบริการน้ำประปา	
1.1 น้ำไม่เพียงพอ ไม่สะอาด	23
1.2 อยากให้กระดือหรือรีนเวลาโทรแจ้งน้ำไม่ไหล	5
1.3 ค่าน้ำแพง ทั้งที่น้ำไม่ค่อยไหล	1
1.4 การบริการยังเข้าไปไม่ถึงประชาชนเท่าที่ควร	2
1.5 ดีแล้ว	4
1.6 เจ้าหน้าที่ขาดการประชาสัมพันธ์	1
1.7 ไม่ดีเท่าไร	3
1.8 การบริการของพนักงานพุดจาไม่สุภาพ	1
1.9 ขาดแคลนน้ำในหน้าแล้ง	2
1.10 การบริการน้ำประปาดีขึ้นมามาก สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น	1
1.11 ใช้น้ำแต่ละหมู่บ้านคนละบ่อ	2
2. ด้านกระบวนการผลิตและคุณภาพน้ำประปา	
2.1 คุณภาพน้ำประปาแย่มาก	5
2.2 ไม่ใส่ใจความสะอาด	23
2.3 แหล่งน้ำน้อยไม่สามารถใช้ได้ตลอดฤดูกาล	4
2.4 ผู้ทำหน้าที่ในการเปิดปิดน้ำไม่ค่อยรับผิดชอบ	2
2.5 มีกระบวนการผลิตและคุณภาพน้ำประปาอยู่ในระดับที่ดี	3
2.6 พอใจในการทำงานของเจ้าพนักงานทุกคน	1
2.7 ไม่พอกับความต้องการของประชาชน	1
2.8 ทุกคนมีความเอาใจใส่ประชาชนเป็นอย่างดี	1

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปา	ความถี่
2.9 อยากให้ อบต.หาวิธีให้ประชาชนทุกครัวเรือน ได้ใช้น้ำ	2
2.10 ปรับปรุงให้เป็นน้ำประปาดื่มได้	1
2.11 กระบวนการผลิตและคุณภาพน้ำประปาไม่ดีเท่าที่ควร	4
2.12 ควรมีเครื่องกรองน้ำ	1
2.13 ท่อประปามีขนาดเล็ก	1
2.14 มีความสะอาดปลอดภัย	2
2.15 แก้ไขคุณภาพน้ำ	2
3. ด้านกระบวนการบริหารประปา	
3.1 ไม่ค่อยเอาใจใส่ทั่วถึง	1
3.2 ควรบริหารจัดการน้ำให้สม่ำเสมอ	2
3.3 มีกระบวนการบริหารน้ำประปาดีแล้ว	6
3.4 ให้ความสะดวกสบายต่อประชาชนเป็นอย่างดี	1
3.5 อบต. ควรจัดการบริหารน้ำให้เป็นน้ำประปาที่สามารถดื่มได้	2
3.6 ควรมีการเพิ่มความสะอาดให้มากขึ้น	1
3.7 ไม่ทันสมัย ไม่สะดวกรวดเร็ว	3
3.8 เจ้าหน้าที่ต้องมีความรับผิดชอบดีกว่าเดิม	1
3.9 อยากให้หาวิธีประหยัดน้ำให้มากที่สุด	2
3.10 ควรเปลี่ยนท่อส่งใหม่	3
3.11 ทันสมัย ปลอดภัย	1
3.12 พนักงานขาดการอบรม	1
3.13 มีการดำเนินการแก้ไขช้า	1

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่าข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูพาน จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งจำแนกเป็นรายชั้นตอนได้ ดังนี้

1. ด้านการบริการน้ำประปา

ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าน้ำไม่เพียงพอ ไม่สะอาด (ความถี่ = 23) รองลงมาคือ
อยากให้กระตือรือร้นเวลาโทรแจ้งน้ำไม่ไหล (ความถี่ = 5)

2. ด้านกระบวนการผลิตและคุณภาพน้ำประปา

ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า ไม่ใส่ใจความสะอาด (ความถี่ = 23) รองลงมา คือ
คุณภาพน้ำประปาแย่มาก (ความถี่ = 5)

3. ด้านกระบวนการบริหารน้ำประปา

ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า มีกระบวนการบริหารน้ำประปา ไม่ทันสมัย ไม่สะดวก
รวดเร็ว และควรเปลี่ยนท่อส่งใหม่ (ความถี่ = 3)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY