

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ศึกษาเฉพาะกรณี การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การโยธาสาธารณะซึ่งเก็บรวบรวม ข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปแล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบการบรรยายความเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของประชาชนผู้มารับบริการด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลบึงกาฬ
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลบึงกาฬ
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศและอาชีพต่างกัน ต่อการให้บริการด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลบึงกาฬ
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ

#### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลตำบลบึงกาฬ ในด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านการโยธาสาธารณะ จำนวน 270 คน ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N)	ร้อยละ
1. เพศ		
1. ชาย	135	50.00
2. หญิง	135	50.00
รวม	270	100.00
2. อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	53	19.60
2. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	104	38.50
3. เกษตรกร/รับจ้าง	113	41.90
รวม	270	100.00

จากตารางที่ 1 อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกออกได้ดังนี้ พบว่า กลุ่มเพศเป็นเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รวม 270 คน และมี อาชีพ คือ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 เกษตรกร/รับจ้าง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลตำบล บึงกาฬ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านโยธาสาธารณะ ดังตารางที่ 2 - 8

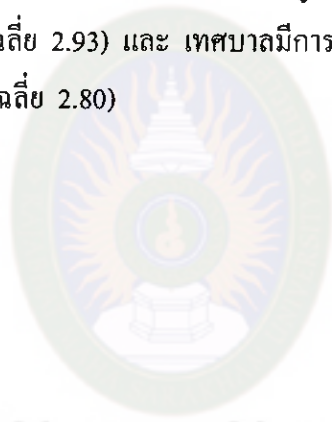
ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านการสาธารณสุขแต่ละสิ่งแวดล้อม (การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล)

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ						
		มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	$\bar{x}$	S.D.
1	การกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล เทศบาลมีการกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลอย่างรวดเร็ว ทำให้ขยะไม่ตกค้าง	20 (7.40)	57 (21.10)	116 (43.00)	66 (24.40)	11 (4.10)	3.03	ปานกลาง
2	เทศบาลมีสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล อย่างเพียงพอ	22 (8.10)	114 (42.20)	111 (41.10)	20 (7.40)	3 (1.10)	3.49	ปานกลาง
3	เทศบาลเก็บค่าธรรมเนียมการบริการเก็บขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน	7 (2.60)	70 (25.90)	126 (46.70)	66 (24.40)	1 (0.40)	3.06	ปานกลาง
4	เทศบาลมีสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ที่ทันสมัยถูกหลักอนามัย	5 (1.90)	20 (7.40)	126 (46.70)	99 (36.70)	20 (7.40)	3.60	มาก
5	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่เก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน	8 (3.00)	52 (19.30)	135 (50.00)	64 (23.70)	11 (4.10)	2.93	ปานกลาง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ						
		มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	$\bar{x}$	S.D.
6	เทศบาลมีการจัดเก็บขยะและสิ่งปฏิกูลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	9 (3.30)	27 (10.00)	142 (52.60)	84 (31.10)	8 (3.00)	2.80	ปานกลาง
7	สถานที่เก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลไม่ได้ทำให้สภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบเสียไป	9 (3.30)	79 (29.30)	166 (61.50)	12 (4.40)	4 (1.50)	3.29	ปานกลาง
โดยรวม						3.03	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบล บึงกาฬ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล อยู่ในระดับ มากหนึ่งด้าน คือ เทศบาลมีสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ทันสมัยถูกหลักอนามัย (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.60) ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจในบริการจากมากไปหาน้อย คือ เทศบาลมีสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล อย่างเพียงพอ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.49) สถานที่เก็บกองขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาล ไม่ได้ทำให้สภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบเสียไป (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.29) เทศบาลเก็บ ค่าธรรมเนียมการบริการเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน (ค่าคะแนน เฉลี่ย 3.06) เทศบาลมีการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างรวดเร็วทำให้ขยะไม่ตกค้าง (ค่า คะแนนเฉลี่ย 3.03) เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ที่เก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.93) และ เทศบาลมีการจัดเก็บขยะและสิ่งปฏิกูลอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.80)



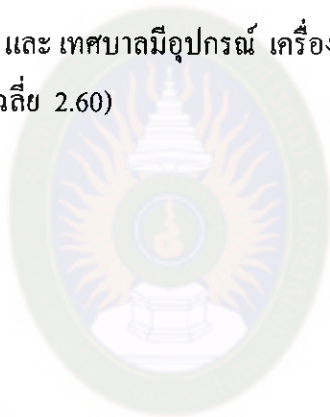
ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (การป้องกันและระงับโรคติดต่อ)

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ						$\bar{X}$	S.D.
		มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)			
1	2. การป้องกันและระงับโรคติดต่อ เทศบาลได้ให้บริการเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	8 (3.00)	41 (15.20)	176 (65.20)	38 (14.10)	7 (2.60)		3.02	ปานกลาง
2	เทศบาลได้ให้บริการพ่นยากำจัดยุงและ ฉีควัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอย่างเพียงพอ	10 (3.70)	85 (31.50)	140 (51.90)	31 (11.50)	4 (1.50)		3.24	ปานกลาง
3	เทศบาลได้จัดให้มีบริการป้องกันและระงับโรคติดต่อแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	5 (1.90)	47 (17.40)	180 (66.70)	30 (11.10)	8 (3.00)		3.04	ปานกลาง
4	เทศบาลมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ที่ทันสมัย	3 (1.10)	21 (7.80)	122 (45.20)	113 (41.90)	11 (4.10)		2.60	ปานกลาง
5	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการป้องกันและระงับโรคติดต่ออย่างสุภาพอ่อนโยน	6 (2.20)	83 (30.70)	150 (55.60)	26 (9.60)	5 (1.90)		3.22	ปานกลาง
6	เทศบาลมีการจัดให้มีการบริการป้องกันและระงับโรคติดต่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4 (1.50)	37 (13.70)	132 (48.90)	85 (31.50)	12 (4.40)		2.76	ปานกลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ							
		มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	$\bar{X}$	S.D.	
7	สถานที่ให้บริการป้องกันและระงับโรคติดต่อมีความเหมาะสม สะอาดและสะดวก	4 (1.50)	43 (15.90)	165 (61.10)	51 (18.90)	7 (2.60)	2.95	ปานกลาง	
		โดยรวม						2.98	0.46

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบล บึงกาฬ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ อยู่ในระดับ ปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการจากมากไปหาน้อย คือ เทศบาล ได้ให้บริการพ่นยา กำจัดขยะและ ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอย่างเพียงพอ (ค่าคะแนน เฉลี่ย 3.24) เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการเกี่ยวกับการป้องกันและระงับโรคติดต่ออย่างสุภาพ อ่อนโยน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.22) เทศบาลได้จัดให้มีบริการป้องกันและระงับโรคติดต่อแก่ ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.04) เทศบาลได้ให้บริการเกี่ยวกับการป้องกัน การแพร่ระบาดของโรคติดต่อได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.02) สถานที่ ให้บริการป้องกันและระงับโรคติดต่อมีความเหมาะสม สะอาดและสะดวก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.95) เทศบาลมีการจัดให้มีการบริการป้องกันและระงับโรคติดต่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.76) และเทศบาลมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ที่ทันสมัย (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.60)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (การริ่กษาความสะอาดถนนทางเดิน)

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ						S.D.
		มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	$\bar{X}$	
1	3. การรักษาความสะอาด ถนนทางเดิน เทศบาลมีการจัดเก็บขยะตามถนนทางเดินอย่าง สะอาด รวดเร็ว	14 (5.20)	38 (14.10)	135 (50.00)	74 (27.40)	9 (3.30)	2.90	ปานกลาง
2	เทศบาลจัดให้มีถังรองรับขยะในเขตเทศบาลอย่าง เพียงพอ	27 (10.00)	65 (24.10)	131 (48.50)	38 (14.10)	9 (3.30)	3.23	ปานกลาง
3	เทศบาลมีการให้บริการเก็บขยะตามตรอก ซอย อย่างเท่าเทียมกัน	4 (1.50)	43 (15.90)	173 (64.10)	44 (16.30)	6 (2.20)	2.98	ปานกลาง
4	เทศบาลมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการจัดเก็บ ขยะอย่างทันสมัย	18 (6.70)	32 (11.90)	147 (54.40)	66 (24.40)	7 (2.60)	2.95	ปานกลาง
5	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ ที่จัดเก็บขยะ ให้บริการอย่าง สุภาพอ่อนโยน	6 (2.20)	53 (19.60)	154 (57.00)	52 (19.30)	5 (1.90)	3.01	ปานกลาง
6	เทศบาลจัดให้มีการจัดเก็บขยะ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	11 (4.10)	62 (23.00)	148 (54.80)	46 (17.00)	3 (1.10)	3.12	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ						
		มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	$\bar{x}$	S.D.
7	การจัดเก็บขยะทำให้สภาพแวดล้อมของเทศบาล สะอาด สวยงาม	8 (3.00)	95 (35.20)	150 (55.60)	8 (3.00)	9 (3.30)	3.31	ปานกลาง
โดยรวม							3.07	0.58

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการรักษาความสะอาดถนนทางเดิน อยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการจากมากไปหาน้อย คือ การจัดเก็บขยะ ทำให้ สภาพแวดล้อมของเทศบาล สะอาด สวยงาม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.31) เทศบาลจัดให้มี ถังรองรับขยะในเขตเทศบาลอย่างเพียงพอ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.23) เทศบาลจัดให้มีการจัดเก็บ ขยะ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.12) เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ ที่จัดเก็บขยะ ให้บริการ อย่างสุภาพอ่อนโยน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.01) เทศบาลมีการให้บริการเก็บขยะตามตรอก ซอย อย่างเท่าเทียมกัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.98) เทศบาลมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการจัดเก็บ ขยะอย่างทันสมัย (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.95) และเทศบาลมีการจัดเก็บขยะตามถนนทางเดินอย่าง สะอาด รวดเร็ว (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.90)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านการโยธาสาธารณะ (การไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาล)

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ						S.D.
		มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	$\bar{X}$	
1	4. การไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาล เมื่อประชาชนขอให้เทศบาลติดตั้งหรือซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะเทศบาลดำเนินการให้อย่างรวดเร็ว	7 (2.60)	45 (16.70)	121 (44.80)	79 (29.30)	18 (6.70)	2.80	ปานกลาง
2	ในเขตเทศบาลมีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ อย่าง เพียงพอ	10 (3.70)	23 (8.50)	142 (52.60)	80 (29.60)	15 (5.60)	2.75	ปานกลาง
3	ทุกชุมชนย่อยในเทศบาลมีไฟฟ้าสาธารณะกระจาย อย่างเท่าเทียมกัน	6 (2.20)	49 (18.10)	118 (43.70)	84 (31.10)	13 (4.80)	2.82	ปานกลาง
4	เทศบาลมีอุปกรณ์เครื่องใช้ ในการซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะอย่างเหมาะสมทันสมัย	5 (1.90)	30 (11.10)	104 (38.50)	121 (44.80)	10 (3.70)	2.62	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ						
		มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	$\bar{X}$	S.D.
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการไฟฟ้าสาธารณะให้บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน	4 (1.50)	72 (26.70)	155 (57.40)	28 (10.40)	11 (4.10)	3.11	ปานกลาง
6	เทศบาลมีการตรวจสอบ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	6 (2.20)	24 (8.90)	153 (56.70)	79 (29.30)	8 (3.00)	2.78	ปานกลาง
7	การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ทำให้สภาพแวดล้อมสวยงามเหมาะสม	5 (1.90)	82 (30.40)	160 (59.30)	21 (7.80)	2 (0.70)	3.25	ปานกลาง
โดยรวม							2.87	0.58

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบล บึงกาฬ การโยธาสาธารณะ ด้านการไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียง ลำดับค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในบริการจากมากไปหาน้อย คือ การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ทำให้ สภาพแวดล้อมสวยงามเหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.25) เจ้าหน้าที่ให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ให้บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.11) ทุกชุมชนย่อยในเทศบาลมีไฟฟ้า สาธารณะกระจายอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.82) เมื่อประชาชนขอให้เทศบาลติดตั้ง หรือซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะเทศบาลดำเนินการให้อย่างรวดเร็ว (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.80) เทศบาลมีการตรวจสอบ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.78) ในเขตเทศบาลมีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะอย่างเพียงพอ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.75) และ เทศบาลมีอุปกรณ์เครื่องใช้ ในการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะอย่างเหมาะสมทันสมัย (ค่าคะแนน เฉลี่ย 2.62)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านการโยธาสาธารณะ (การสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน)

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ						$\bar{X}$	S.D.
		มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)			
1	5. การสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน เมื่อประชาชนร้องขอให้เทศบาลสร้างหรือ ซ่อมแซมถนนทางเดิน เทศบาลได้ดำเนินการ อย่างรวดเร็ว	3 (1.10)	32 (11.90)	131 (48.50)	91 (33.70)	13 (4.80)		2.71	ปานกลาง
2	ในเขตเทศบาลมีถนนทางเดินมากเพียงพอต่อ ความต้องการของประชาชน	6 (2.20)	69 (25.60)	112 (41.50)	65 (24.10)	18 (6.70)		2.93	ปานกลาง
3	เทศบาลจัดให้มีถนนทางเดินกระจายอย่าง เท่าเทียมกันทุกชุมชน	4 (1.50)	48 (17.80)	139 (51.50)	74 (27.40)	5 (1.90)		2.89	ปานกลาง
4	เทศบาลมีอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมทันสมัย ในการซ่อมแซม ถนนทางเดิน	6 (2.20)	4 (1.50)	133 (49.30)	114 (42.20)	13 (4.80)		2.54	ปานกลาง

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ						S.D.
		มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	$\bar{X}$	
5	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่ปฏิบัติงานสร้างหรือซ่อมแซมถนนทางเดิน ให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม เทศบาลมีการซ่อมแซมถนนทางเดินอย่างต่อเนื่อง	9 (7.00)	44 (16.30)	179 (66.30)	20 (7.40)	8 (3.00)	3.17	ปานกลาง
6	สถานีเสมอ	13 (4.80)	14 (5.20)	167 (61.90)	70 (25.90)	6 (2.20)	2.84	ปานกลาง
7	สภาพแวดล้อมของถนนทางเดิน สวยงาม เรียบร้อย เหมาะสม	7 (2.60)	110 (40.70)	113 (41.90)	35 (13.00)	5 (1.90)	3.29	ปานกลาง
โดยรวม						2.91	0.55	



จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบล บึงกาฬ การโยธาสาธารณะ ด้านการสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการจากมากไปหาน้อย คือ สภาพแวดล้อมของถนน ทางเดิน สวยงาม เรียบร้อย เหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.29) เจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่ ปฏิบัติงานสร้างหรือซ่อมแซมถนนทางเดิน ให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.17) ในเขตเทศบาลมีถนนทางเดิน มากเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน (ค่าคะแนน เฉลี่ย 2.93) เทศบาลจัดให้มีถนนทางเดินกระจายอย่างเท่าเทียมกันทุกชุมชน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.89) เทศบาลมีการซ่อมแซมถนนทางเดินอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.84) เมื่อประชาชนร้องขอให้เทศบาลสร้างหรือซ่อมแซมถนนทางเดิน เทศบาลได้ดำเนินการอย่าง รวดเร็ว (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.71) และ เทศบาลมีอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมทันสมัยในการ ซ่อมแซมถนนทางเดิน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.54)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านการโยธาสาธารณะ (การสร้างและบำรุงทางระบายน้ำ)

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ						S.D.
		มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	$\bar{x}$	
1	6. การสร้างและบำรุงทางระบายน้ำ เมื่อประชาชนขอให้เทศบาล สร้างซ่อมแซม และ บำรุงทาง หรือท่อระบายน้ำเทศบาลได้ ดำเนินการให้อย่างรวดเร็ว	13 (4.80)	32 (11.90)	135 (50.00)	75 (27.80)	15 (5.60)	2.83	ปานกลาง
2	ในเขตเทศบาลมีทางหรือท่อระบายน้ำอย่าง เพียงพอ	19 (7.00)	55 (20.40)	90 (33.30)	93 (34.40)	13 (4.80)	2.90	ปานกลาง
3	เทศบาล ได้จัดให้มีการสร้างซ่อมแซมและบำรุง ทางหรือท่อระบายน้ำให้แก่ประชาชนอย่าง เท่า เทียมกัน	20 (7.40)	35 (13.00)	121 (44.80)	80 (29.60)	14 (5.20)	2.88	ปานกลาง
4	เทศบาลมีการสร้าง บำรุงทางหรือท่อระบายน้ำ อย่างทันสมัย ถูกหลักอนามัย	4 (1.50)	32 (11.90)	115 (42.60)	114 (42.20)	5 (1.90)	2.69	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ						S.D.
		มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	$\bar{x}$	
5	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ การสร้างบำรุงทาง หรือท่อระบายน้ำแก่ประชาชนอย่างสุภาพอ่อนโยน	14 (5.20)	34 (12.60)	185 (68.50)	36 (13.30)	1 (0.40)	3.09	ปานกลาง
6	เทศบาลได้มีการสร้างซ่อมแซมและบำรุงทางระบายน้ำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	10 (3.70)	31 (11.50)	167 (61.90)	48 (17.80)	14 (5.20)	2.91	ปานกลาง
7	การสร้างซ่อมแซมและบำรุงทางระบายน้ำทำให้สภาพแวดล้อมของเทศบาลเหมาะสมสวยงาม	11 (4.10)	45 (16.70)	191 (70.70)	21 (7.80)	2 (0.70)	3.16	ปานกลาง
โดยรวม						2.92	0.62	

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาล ตำบลบึงกาฬ การโยธาสาธารณะ ด้านการสร้างและบำรุงทางระบายน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการจากมากไปหาน้อย คือ การสร้างซ่อมแซม และบำรุงทางระบายน้ำทำให้สภาพแวดล้อมของเทศบาลเหมาะสมสวยงาม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.16) เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ การสร้างบำรุงทางหรือท่อระบายน้ำแก่ประชาชนอย่าง สุภาพอ่อน โขน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.09) เทศบาลได้มีการสร้างซ่อมแซมและบำรุงทางระบาย น้ำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.91) ในเขตเทศบาลมีทางหรือท่อระบายน้ำอย่าง เพียงพอ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.90) เทศบาลได้จัดให้มีการสร้างซ่อมแซมและบำรุงทางหรือท่อ ระบายน้ำให้แก่ประชาชนอย่าง เท่าเทียมกัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.88) เมื่อประชาชนขอให้ เทศบาล สร้างซ่อมแซม และบำรุงทาง หรือท่อระบายน้ำเทศบาลได้ดำเนินการให้อย่างรวดเร็ว (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.83) และ เทศบาลมีการสร้าง บำรุงทางหรือท่อระบายน้ำ อย่างทันสมัย ถูกหลักอนามัย (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.69)



ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านการโยธาสาธารณะ (การขออนุญาตก่อสร้างตั้งแต่เปิดต่อเติมอาคาร)

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ						
		มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	$\bar{x}$	S.D.
1	7. การขออนุญาตก่อสร้างตั้งแต่เปิดต่อเติมอาคาร เมื่อมีผู้มาขออนุญาตก่อสร้างตั้งแต่เปิด ต่อเติมอาคารเทศบาลได้ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	13 (4.80)	33 (12.20)	109 (40.40)	90 (33.30)	25 (9.30)	2.70	ปานกลาง
2	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่และเอกสารต่างๆให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	8 (3.00)	42 (15.60)	169 (62.60)	38 (14.10)	13 (4.80)	2.98	ปานกลาง
3	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน เสมอภาคกัน	6 (2.20)	46 (17.00)	136 (50.40)	77 (28.50)	5 (1.90)	2.89	ปานกลาง
4	เทศบาลมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่ออย่างทันสมัย	17 (6.30)	35 (13.00)	167 (61.90)	33 (12.20)	18 (6.70)	3.00	ปานกลาง

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ						
		มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	$\bar{x}$	S.D.
5	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุภาพอ่อนโยน	10 (3.70)	54 (20.00)	166 (61.50)	27 (10.00)	13 (4.80)	3.08	ปานกลาง
6	เทศบาลให้บริการอย่างต่อเนื่องทุกชั้นตอนแก่ประชาชนไม่ต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง	14 (5.20)	18 (6.70)	187 (69.30)	42 (15.60)	9 (3.30)	2.95	ปานกลาง
7	สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก สบาย	23 (8.50)	62 (23.00)	163 (60.40)	9 (3.30)	13 (4.80)	3.27	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบล บึงกาฬ การโยธาสาธารณณะ ด้านการขออนุญาตก่อสร้างตัดแปลงต่อเติมอาคาร อยู่ในระดับ ปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการจากมากไปหาน้อย คือ สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก สบาย (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.27) เทศบาล มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน อย่างสุภาพอ่อนโยน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.08) เทศบาลมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่ออย่างทันสมัย (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.00) เทศบาลมีเจ้าหน้าที่และเอกสารต่างๆ ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ (ค่าคะแนน เฉลี่ย 2.98) เทศบาลให้บริการอย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอนแก่ประชาชน ไม่ต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.95) เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน เสมอภาคกัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.89) และเมื่อมีผู้มาขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลงต่อเติม อาคารเทศบาล ได้ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.70)

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาล ตำบลบึงกาฬ จาก ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมทุกด้าน

ข้อ	การให้บริการของเทศบาล เมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ		
		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ
1.	ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3.02	0.46	ปานกลาง
	1.1 การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	3.02	0.50	ปานกลาง
	1.2 การป้องกันและระงับโรคติดต่อ	2.97	0.46	ปานกลาง
	1.3 การรักษาความสะอาดถนนทางเดิน	3.07	0.58	ปานกลาง
2.	ด้านโยธาสาธารณณะ	2.92	0.52	ปานกลาง
	2.1 การไฟฟ้าสาธารณะ	2.87	0.58	ปานกลาง
	2.1 การสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน	2.91	0.55	ปานกลาง
	2.2 การสร้างและบำรุงทางระบายน้ำ	2.92	0.61	ปานกลาง
	2.3 การขออนุญาตก่อสร้างตัดแปลง ต่อเติมอาคาร	2.98	0.60	ปานกลาง
	โดยรวม	2.97	0.49	ปานกลาง

ตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานของเทศบาลตำบลบึงกาฬด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.02 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.46) ซึ่งพิจารณาทางด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการการรักษา ความสะอาดถนนทางเดินมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) รองลงมาคือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) น้อยที่สุดคือ การป้องกันและระงับโรคติดต่อ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.97 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.46) ในด้านโยธาสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52) ซึ่งพิจารณาทางด้าน พบว่า มีความพึงพอใจ ในการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้างตัดแปลงต่อเติมอาคาร (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60) รองลงมาคือ การสร้างและบำรุงทางระบายน้ำ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.92 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.61) และ การสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.91 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.55) ส่วนในการให้บริการ ไฟฟ้า มีความพึงพอใจในการรับบริการน้อยที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) และโดยรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจ ในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49)

### 3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบึงกาฬที่มีเพศและอาชีพต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศและกลุ่มอาชีพ ซึ่งในการ ทดสอบสมมติฐานการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังได้ แสดงในข้อ 3.1-3.2 ดังนี้

#### 3.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศ

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมและด้านโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและ เพศหญิง ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังที่แสดง ในตารางที่ 10



ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

เพศ	$\bar{X}$	S.D.	df	t	sig
1. เพศชาย	2.93	0.45	268.00	-1.54	1.24
2. เพศหญิง	3.02	0.50			

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชาย และ เพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ความพึงพอใจของเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ แตกต่างกัน

### 3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ ได้แก่ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกรหรือรับจ้าง ผลการวิเคราะห์ ดังในตารางที่ 11 - 13

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	$(\bar{X})$	S.D.
1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	53	3.21	0.33
2. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	104	3.27	0.42
3. เกษตรกร/รับจ้าง	113	2.57	0.26
รวม	270	2.97	0.48

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และการโยธาสาธารณะของ เทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มอาชีพ ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ ได้แก่ อาชีพค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.27) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.21) เกษตรกร/รับจ้าง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.57)

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับ  
บริการระหว่างกลุ่มอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	30.30	2	15.15	128.32	.00*
ภายในกลุ่ม	31.52	267	0.11		
รวม	61.82	269			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม และด้านโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ เกษตรกร/รับจ้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ ด้านโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงว่ามีอย่างน้อย 1 อาชีพที่มีความพึงพอใจต่อของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Pos hoc Test) ด้วยวิธีการของ Scheffe ดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเป็นรายคู่ ตามกลุ่มอาชีพด้วยวิธี Scheffe

กลุ่มอาชีพ	( $\bar{X}$ )	รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค้าขายหรือประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร
1. รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.21	-	.731	.00*
2. ค้าขายหรือประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	3.27	.731	-	.00*
3. เกษตรกร/รับจ้าง	2.57	.00*	.00*	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งหมายความว่าทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน สำหรับกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจกับกลุ่มเกษตรกร/รับจ้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง

กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจการบริการด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม และโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง ส่วนกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวกับกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจไม่แตกต่างกัน ตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 13

#### 4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 270 ชุด มีประชาชนได้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิดโดยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 194 ชุด พบว่าเป็นข้อเสนอแนะหลายประการที่คล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยได้รวบรวมและปรับปรุงข้อความเป็นหมวดหมู่ ผลสรุปดัง ตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน (คน)
<b>1. ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล</b>	65
1.1 ควรทำการเก็บขยะทุกวัน ไม่เว้นและให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น.	21
1.2 ควรเปลี่ยนถังขยะเป็นชนิดที่แข็งแรง สวยงาม	14
1.3 ควรเพิ่มถังขยะมากขึ้นและมีถังแยกขยะเปียกต่างหาก	12
1.4 เจ้าหน้าที่ประจำรถเก็บขยะควรระวังไม่ให้ขยะตกจากรถขณะวิ่งทำการเก็บขยะและนำไปทิ้ง	8
<b>2. ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ</b>	59
2.1 การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าควรดำเนินการฉีดให้ครบทุกตัว ทุกคร้วเรือน โดยทั่วถึงกัน	26
2.2 การออกบริการฉีดพ่นน้ำยากำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายควรพ่นให้ทั่วทุกชุมชน	19
2.3 ต้องการให้แจกทรายอะเบตให้ครบทุกคร้วเรือน	14
<b>3. ด้านการรักษาความสะอาดถนนทางเดิน</b>	29
3.1 ถนนทางเดินหลายแห่งยังสกปรกควรทำความสะอาดโดยการฉีดน้ำล้างเป็นประจำ	16
3.2 ควรให้เจ้าหน้าที่ปัดกวาดถนนทางเดินทุกวันอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง	13

## ตารางที่ 14 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน (คน)
<b>4. ไฟฟ้าสาธารณะ</b>	63
4.1 ควรทำการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึงทุกถนนและตามตรอก ซอยทุกแห่ง	29
4.2 ควรปรับปรุงการซ่อมไฟฟ้าชำรุดให้รวดเร็ว	21
4.3 ควรตรวจสอบหลอดไฟที่เสียหายพบให้รีบทำการเปลี่ยนทันที	13
<b>5. การสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน</b>	37
5.1 ควรสร้างถนนทางเดินให้กระจายทุกชุมชน	21
5.2 ทำการซ่อมแซม และบำรุงรักษาถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้รวดเร็ว และสม่ำเสมอ	16
<b>6. การสร้างและบำรุงทางระบายน้ำ</b>	61
6.1 ควรก่อสร้างท่อระบายน้ำให้ทั่วทุกชุมชน	28
6.2 ควรทำความสะอาดท่อระบายน้ำเป็นประจำเพื่อไม่ให้อุดตัน	19
6.3 ฝาท่อที่ชำรุดควรซ่อมแซมให้ดีและไม่ควรเปิดทิ้งไว้	14
<b>7. การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงต่อเติมอาคาร</b>	29
7.1 ปรับปรุงระยะเวลาการออกใบอนุญาตไม่เกิน 15 วัน	9
7.2 ควรตรวจสอบหลักฐานเอกสารการขออนุญาตให้รวดเร็วไม่เกิน 1 วัน และแจ้งผู้ขออนุญาตทราบ	8
7.3 ควรแจ้งรายการค่าธรรมเนียมภายใน 1 วัน	8
7.4 ควรมีแผ่นพับแนะนำขั้นตอนต่างๆ	4
<b>8. ข้อเสนอแนะอื่นๆ</b>	5
8.1 ควรปลูกต้นไม้ริมทางเดินเพื่อให้ความร่มรื่น	3
8.2 ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบก่อนการดำเนินงานทุกอย่าง	2

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่าประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ดังนี้

ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีผู้เสนอแนะมากที่สุด จำนวน 65 คน โดยต้องการให้ทำการเก็บขยะทุกวันไม่เว้นและให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. รองลงมาคือ ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 63 คน โดยต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึงทุกถนน และตามตรอกซอยทุกแห่ง การสร้าง และบำรุงทางระบายน้ำ จำนวน 61 คน โดยขอให้ก่อสร้างท่อระบายน้ำทุกชุมชน ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ จำนวน 59 คน ต้องการให้ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าให้ครบทุกตัว ทุกครัวเรือน โดยทั่วถึงกัน การสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน จำนวน 37 คน โดยควรสร้างถนนทางเดินให้กระจายทุกชุมชน ด้านการรักษาความสะอาดถนนทางเดิน จำนวน 29 คน การขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลงต่อเติมอาคาร จำนวน 29 คน และ ในด้านข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 5 คน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY