บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองหมาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี : ด้านการโยธาสาธารณะและการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบการบรรยายความเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของประชาชนผู้มารับบริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศและอาชีพต่างกัน ต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม และปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามในด้านการโยธาสาธารณะ และด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 400 คน ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของเป็นประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามในงานด้านการโยธาสาธารณะ และการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	168	42.00
หญิง	232	58.00
รวม	**400**	**100.00**
2. อาชีพ		
รับราชการ	79	19.75
อื่น ๆ	321	80.25
รวม	400	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน ร้อยละ 58 เพศชาย จำนวน 168 คน ร้อยละ 42 และอาชีพรับราชการ จำนวน 79 คน ร้อยละ 19.75 อาชีพอื่นๆ จำนวน 321 คน ร้อยละ 80.25

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงาน ด้านการโยธาสาธารณะ และการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการงานด้านโยธาสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
		มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
	การสร้างและบำรุงรักษาถนน ทางเดิน					
1.	เมื่อประชาชนร้องขอให้เทศบาลสร้างหรือซ่อมแซมถนน ทางเดิน เทศบาลได้ดำเนินการอย่างรวดเร็ว	47 (11.75)	95 (23.75)	155 (38.75)	61 (15.25)	42 (10.50)
2.	ในเขตเทศบาลมีถนนทางเดินมากเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	36 (9.00)	125 (31.25)	170 (42.50)	47 (11.75)	22 (5.50)
3.	เทศบาลจัดให้มีถนนทางเดินกระจายอย่างเท่าเทียมกันทุกชุมชน	52 (13.00)	106 (26.50)	155 (38.75)	60 (15.00)	27 (6.75)
4.	เทศบาลมีอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมและทันสมัยในการซ่อมแซมถนนทางเดิน	23 (5.75)	105 (26.25)	163 (40.75)	74 (18.50)	35 (8.75)
5.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ที่ปฏิบัติงานสร้างหรือซ่อมแซมถนน ทางเดินให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	45 (11.25)	90 (22.50)	173 (43.25)	65 (16.25)	27 (6.75)
6.	เทศบาลมีการให้ซ่อมแซมถนนทางเดินอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	44 (11.00)	74 (18.50)	148 (37.00)	91 (22.75)	43 (10.75)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Maha Sarakham University

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
		มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
7.	สภาพแวดล้อมของถนนทางเดินสวยงาม เรียบร้อยเหมาะสม	41 (10.25)	70 (17.50)	158 (39.50)	79 (19.75)	52 (13.00)
	$\bar{x}$ = 3.10 S.D.= 0.84					
	การไฟฟ้าสาธารณะ					
8.	เมื่อประชาชนได้ขอให้เทศบาลสร้างหรือซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะเทศบาลได้ดำเนินการอย่างรวดเร็ว	46 (11.50)	115 (28.75)	159 (39.75)	55 (13.75)	25 (6.25)
9.	ในเขตเทศบาลมีไฟฟ้าสาธารณะมากน้อยเพียงใด	52 (13.00)	137 (34.25)	152 (38.00)	44 (11.00)	15 (3.75)
10.	ทุกชุมชนย่อยของเทศบาลมีไฟฟ้าสาธารณะกระจายอย่างเท่าเทียมกัน	59 (14.75)	116 (29.00)	157 (39.25)	50 (12.50)	18 (4.50)
11.	เทศบาลมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ในการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะอย่างเหมาะสมทันสมัย	48 (12.00)	114 (28.50)	170 (42.50)	51 (12.75)	17 (4.25)
12.	เจ้าหน้าที่ให้บริการไฟฟ้าสาธารณะให้บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน	45 (11.25)	117 (29.25)	171 (42.75)	48 (12.00)	19 (4.75)
13.	เทศบาลมีการติดตั้ง ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	46 (11.50)	107 (26.75)	178 (44.50)	55 (13.75)	14 (3.50)
14.	การติดตั้งซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะทำให้สภาพแวดล้อม สวยงาม เหมาะสม	35 (8.75)	124 (31.00)	161 (40.25)	65 (16.25)	15 (3.75)
	$\bar{x}$ = 3.11 S.D.= 0.76					
	การสวนสาธารณะ					
15.	เมื่อต้นไม้ตามถนนหนทางและสวนสาธารณะรกเกะกะ เทศบาลได้ตัดตกแต่ง ดูแลรักษาอย่างรวดเร็ว	52 (13.00)	86 (21.50)	153 (38.25)	75 (18.75)	34 (8.50)
16.	เทศบาลได้จัดให้มีสวนสาธารณะให้ประชาชนใช้บริการอย่างเพียงพอ	49 (12.25)	88 (22.00)	137 (34.25)	93 (23.25)	33 (8.25)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
		มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
17.	เทศบาลได้เปิดให้ประชาชนใช้บริการสวนสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันเสมอภาคกัน	66 (16.50)	129 (32.25)	127 31.75)	51 (12.75)	27 (6.75)
18.	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสวนสาธารณะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุภาพอ่อนโยน	51 (12.75)	100 (25.00)	170 (42.50)	56 (14.00)	23 (5.75)
19.	เทศบาลมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ในการดูแลรักษา สวนสาธารณะที่เหมาะสมทันสมัย	42 (10.50)	118 (29.50)	150 (37.50)	60 (15.00)	30 (7.50)
20.	เทศบาลได้ดูแลรักษา ตกแต่งต้นไม้ตามถนนหนทาง สวนสาธารณะอย่างเนื่อง สม่ำเสมอ	47 (11.75)	89 (22.25)	175 (43.75)	60 (15.00)	28 (7.00)
21.	ต้นไม้ตามถนนหนทาง สวนสาธารณะทำให้สภาพแวดล้อมสวยงาม	67 (16.75)	110 (27.50)	134 (33.50)	54 (13.50)	35 (8.75)
	$\bar{x}$ = 3.22 S.D.= 0.87					
	การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงต่อเติมอาคาร					
22.	เมื่อมีผู้มาขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงต่อเติมอาคาร เทศบาลได้ให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ	41 (10.25)	86 (21.50)	180 (45.00)	67 (16.75)	26 (6.50)
23.	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่และเอกสารต่างๆ ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	21 (5.25)	100 (25.00)	176 (44.00)	79 (19.25)	24 (6.00)
24.	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันเสมอภาคกัน	39 (9.75)	85 (21.25)	172 (43.00)	73 (18.25)	31 (7.75)
25.	เทศบาลมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่ทันสมัย	38 (9.50)	113 (28.25)	150 (37.50)	71 (17.25)	28 (7.00)
26.	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุภาพอ่อนโยน	43 (10.75)	90 (22.50)	172 (43.00)	68 (17.00)	27 (6.75)
27.	เทศบาลได้ให้บริการอย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอนประชาชนไม่ต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง	34 (8.5)	87 (21.75)	153 (38.25)	92 (23.00)	34 (8.5)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
		มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
28.	สภาพแวดล้อมภายใน ถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก สบาย	45 (11.25)	96 (24.00)	159 (39.75)	72 (18.00)	28 (7.00)
	$\bar{x}$ = 3.11 S.D.= 0.88					
	การสร้างและบำรุงทางระบายน้ำ					
29.	เมื่อประชาชนขอใช้เทศบาล สร้างซ่อมแซมและบำรุงทาง หรือท่อระบายน้ำ เทศบาลได้ดำเนินการให้อย่างรวดเร็ว	36 (9.00)	77 (19.25)	137 (34.25)	82 (20.50)	68 (17.00)
30.	ในเขตเทศบาลมีทางหรือท่อระบายน้ำอย่างเพียงพอ	38 (9.50)	71 (17.75)	138 (34.50)	88 (22.00)	65 (16.25)
31.	เทศบาลได้จัดให้มีการสร้างซ่อมแซมและบำรุงทางหรือท่อระบายน้ำให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	38 (9.50)	71 (17.75)	138 (34.50)	88 (22.00)	65 (16.25)
32.	เทศบาลมีการสร้าง บำรุงทางหรือท่อระบายน้ำอย่างทันสมัย ถูกหลักอนามัย	25 (6.25)	76 (19.00)	149 (37.25)	90 (22.50)	60 (15.00)
33.	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ การสร้างบำรุงทางหรือท่อระบายน้ำแก่ประชาชนอย่างสุภาพอ่อนโยน	41 (10.25)	72 (18.00)	177 (44.25)	71 (17.75)	39 (9.75)
34.	เทศบาลได้มีการสร้างซ่อมแซมและบำรุงทางระบายน้ำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	33 (8.25)	63 (15.75)	148 (37.00)	99 (24.75)	57 (14.25)
35.	การสร้างซ่อมแซมและบำรุงทางระบายน้ำทำให้สภาพแวดล้อมของเทศบาลเหมาะสมสวยงาม	48 (12.00)	60 (15.00)	168 (42.00)	67 (16.75)	57 (14.25)
	$\bar{x}$ = 2.86 S.D.= 0.95					
	ค่าเฉลี่ยรวม $\bar{x}$ = 3.12 S.D.= 0.75					

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการโยธาสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75)

พิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มากที่สุดคืองานสวนสาธารณะ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) รองลงมาคือ ไฟฟ้าสาธารณะ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) และการขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลงต่อเติมอาคาร (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) ส่วนในการให้บริการสร้างและบำรุงทางระบายน้ำ มีความพึงพอใจในการรับบริการน้อยที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95)

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
		มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
	การรักษาความสะอาด ถนนทางเดิน					
1.	เทศบาลมีการจัดเก็บขยะตามถนน ทางเดิน	43	108	134	71	44
	อย่างสะอาด รวดเร็ว	(10.75)	(27.00)	(33.50)	(17.75)	(11.00)
2.	เทศบาลมีถังรองรับขยะให้เขตเทศบาล	43	104	130	85	38
	อย่างเพียงพอ	(10.75)	(26.00)	(32.50)	(21.25)	(9.50)
3.	เทศบาลมีการให้บริการเก็บขยะตาม	46	85	146	75	48
	ตรอก ซอย อย่างเท่าเทียมกัน	(11.50)	(21.25)	(36.50)	(18.75)	(12.00)
4.	เทศบาลมีเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์	43	89	181	60	27
	ในการจัดเก็บขยะอย่างทันสมัย	(10.75)	(22.25)	(45.25)	(15.00)	(6.75)
5.	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ ที่จัดเก็บขยะให้บริการ	41	95	181	59	24
	อย่างสุภาพอ่อนโยน	(10.25)	(23.75)	(45.25)	(14.75)	(6.00)
6.	เทศบาลมีการจัดเก็บขยะอย่างต่อเนื่อง	54	110	137	66	33
	สม่ำเสมอ	(13.50)	(27.50)	(34.25)	(16.50)	(8.25)
7.	การจัดเก็บขยะทำให้สภาพแวดล้อมของ	69	96	142	54	39
	เทศบาล สะอาด สวยงาม	(17.25)	(24.00)	(35.50)	(13.50)	(9.75)
	$\bar{x}$ = 3.15 S.D.= 0.95					

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
		มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
	การจำกัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล					
8.	เทศบาลมีการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างรวดเร็วทำให้ขยะไม่ตกค้าง	40 (10.00)	99 (24.75)	149 (37.25)	72 (18.00)	40 (10.00)
9.	เทศบาลมีสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างเพียงพอ	36 (9.00)	98 (24.50)	155 (38.75)	75 (18.75)	36 (9.00)
10.	เทศบาลได้เก็บค่าธรรมเนียมการบริการเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน	56 (14.00)	98 (24.50)	158 (39.50)	56 (14.00)	32 (8.00)
11.	เทศบาลมีสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ทันสมัยถูกหลักอนามัย	38 (9.50)	101 (25.25)	**167 (41.75)**	58 (14.50)	36 (9.00)
12.	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ที่เก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุภาพอ่อนโยน	50 (12.50)	87 (21.75)	**179 (44.75)**	60 (15.00)	24 **(6.00)**
13.	เทศบาลมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยละสิ่งปฏิกูลอย่างต่อเนื่องเป็นประจำสม่ำเสมอ	54 (13.50)	110 (27.50)	**158 (39.50)**	51 (12.75)	27 (6.75)
14.	สถานที่เก็บกองขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลไม่ได้ทำให้สภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบเสียไป	35 (8.75)	120 (30.00)	154 (38.50)	60 (15.00)	31 (7.75)
	$\bar{x}$ = **3.16** **S.D.= 0.88**					
	การป้องกันและระงับโรคติดต่อ					
15.	เทศบาลได้ให้บริการเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	41 (10.25)	114 (28.50)	162 (40.50)	66 (16.50)	17 (4.25)
16.	เทศบาลได้ให้บริการกำจัดยุงหรือพ่นยาหรือแจกทรายอะเบตให้กับประชาชนอย่างเพียงพอ	45 (11.25)	130 (32.50)	142 (35.50)	60 (15.00)	23 (5.75)
17.	เทศบาลได้จัดให้มีการรักษาโรคแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	53 (13.25)	110 (27.50)	152 (38.00)	69 (17.25)	16 (4.00)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
		มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
18.	ศูนย์แพทย์ชุมชนของเทศบาลมีเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัย	52 (13.00)	89 (22.25)	179 (44.75)	59 (14.75	21 (5.25)
19.	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเกี่ยวกับการป้องกันและระงับโรคติดต่ออย่างสุภาพอ่อนโยน	59 (14.75)	112 (28.00)	162 (10.50)	50 (12.50)	17 (4.25)
20.	เทศบาลมีการจัดให้มีการบริการป้องกันและระงับโรคติดต่ออย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	50 (12.50)	114 (28.50)	153 (38.25)	60 (16.00)	18 (4.50)
21.	สภาพแวดล้อม การให้บริการศูนย์แพทย์ชุมชน เหมาะสม สะอาดและสะดวก	57 (14.25)	108 (27.00)	178 (44.50)	43 (10.75)	14 (3.50)
	$\bar{x}$ = 3.31 S.D.= 0.83					
	ค่าเฉลี่ยรวม $\bar{x}$ 3.21, S.D.= 0.80					

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามด้านสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80)

พิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจในการให้บริการงานการป้องกันและระงับโรคติดต่อมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83) รองลงมาคือ การจำกัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) ส่วนการให้บริการงานรักษาความสะอาดถนนทางเดินมีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวม

ข้อ	การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ		
		ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
1.	ด้านโยธาสาธารณะ	3.12	0.75	ปานกลาง
2.	ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3.21	0.80	ปานกลาง
	รวม	3.15	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานด้านโยธาสาธารณะ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75) ด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80) และโดยรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศและอาชีพต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม และปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจของในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศและอาชีพต่างกัน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two- ways Analysis of Variance) ชนิด Simple Factorial เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยสำหรับข้อมูลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 9 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและเพศของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยภาพรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. อาชีพ	3.06	1	3.06	5.67	.018*
2. เพศ	.23	1	.27	.42	.518
3. อาชีพและเพศ	.32	1	.32	.60	.440

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆ ที่ไม่ใช่รับราชการ มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนเพศของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **ซึ่งหมายความ**ว่าประชาชนผู้มารับบริการเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

เพศและอาชีพ ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่ระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สำหรับผลการวิเคราะห์ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามด้านการโยธา สาธารณะ และการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม ดังแสดงในตารางที่ 9-18

ตารางที่ 10 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการโยธาสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. อาชีพ	2.897	1	2.897	5.182	.023*
2. เพศ	.677	1	.677	1.210	.272
3. อาชีพและเพศ	.246	1	.246	.439	.508

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่า อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆ ที่ไม่ใช่รับราชการ มีความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการโยธาธารณะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ส่วนเพศของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการโยธาธารณะ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการไม่มีปฏิสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการโยธาธารณะ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 11 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการการสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดินของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. อาชีพ	4.04	1	4.04	0.06	.940
2. เพศ	1.70	1	1.70	2.41	.121
3. อาชีพและเพศ	0.44	1	0.44	0.63	.428

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่า อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆที่ไม่ใช่รับราชการ มีความพึงพอใจในการให้บริการการสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดินของ แตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า อาชีพรับราชการและอาชีพอื่นๆ ของประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสร้างและบำรุงถนนทางเดินของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

ส่วนเพศของผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการการสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดินของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่าเพศหญิงและเพศชายที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

อาชีพและเพศของประชาชนผู้มารับบริการ ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 12 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. อาชีพ	2.430	1	2.430	4.288	.039*
2. เพศ	1.978	1	1.978	3.491	.062
3. อาชีพและเพศ	0.029	1	0.029	.052	.820

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่าอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆที่ไม่ใช่รับราชการ มีความพึงพอใจในการให้บริการงานไฟฟ้าสาธารณะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ส่วนเพศของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการงานไฟฟ้าสาธารณะ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อาชีพและเพศของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานไฟฟ้าสาธารณะของแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 13 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. อาชีพ	4.214	1	4.214	5.566	.019*
2. เพศ	.293	1	.293	.387	.534
3. เพศและอาชีพ	.276	1	.276	.365	.546

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆ ที่ไม่ใช่รับราชการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานสวนสาธารณะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนเพศของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการงานสวนสาธารณะ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อาชีพและเพศของประชาชนผู้มารับบริการ ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 14 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง ต่อเติมอาคารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. อาชีพ	7.898	1	7.898	10.498	.001*
2. เพศ	.128	1	.128	.170	.680
3.อาชีพและเพศ	.009	1	.009	.012	.913

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 พบว่า อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆที่ไม่ใช่รับราชการ มีความพึงพอใจในการให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงต่อเติมอาคารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนเพศของผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการงานสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพศและอาชีพ ไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 15 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานก่อสร้างและบำรุงทางระบายน้ำของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. อาชีพ	4.634	1	4.634	5.228	.023*
2. เพศ	.254	1	.254	.287	.593
3.อาชีพและเพศ	1.858	1	1.858	2.096	.148

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า **อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นอาชีพรับราชการและอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ใช่รับราชการ มีความพึงพอใจในการบริการงานสร้างและบำรุงทางระบายน้ำของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ** 0.05

ส่วนเพศของผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการงานสร้างและบำรุงทางระบายน้ำของเทศบาลเมืองมหาสารคามแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพศและอาชีพ ไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานสร้างและบำรุงทางระบายน้ำของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 16 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. อาชีพ	3.354	1	3.354	5.307	.022*
2. เพศ	0.019	1	0.019	.017	.895
3. อาชีพและเพศ	.475	1	.475	.751	.387

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า อาชีพของผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆที่ไม่ใช่รับราชการ มีความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนเพศของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ ไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 17 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานการรักษาความสะอาดถนนและทางเดินของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. อาชีพ	2.953	1	2.953	3.307	.070
2. เพศ	.142	1	.142	.159	.690
3. อาชีพและเพศ	.710	1	.710	.795	.373

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่า อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการงาน ซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆที่ไม่ใช่รับราชการ มีความพึงพอใจในการให้บริการงานการรักษาความสะอาดและทางเดินของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า อาชีพรับราชการและอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ใช่รับราชการมีความพึงพอใจในการบริการงานรักษาความสะอาดถนนและทางเดินของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่มีความแตกต่างกัน

ส่วนเพศของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการการรักษาความสะอาดและทางเดินของเทศบาลเมืองมหาสารคามแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อาชีพและเพศของประชาชนผู้มารับบริการ ไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานการรักษาความสะอาดและทางเดินของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 18 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. อาชีพ	3.765	1	3.765	4.958	.027*
2. เพศ	.133	1	.133	.176	.675
3. อาชีพและเพศ	.197	1	1.975	2.601	.108

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 พบว่า อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆที่ไม่ใช่รับราชการ มีความพึงพอใจในการให้บริการงานการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนเพศของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการงานการกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อาชีพและเพศของประชาชนผู้มารับบริการ ไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 19 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานป้องกัน และระงับโรคติดต่อของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. อาชีพ	3.369	1	3.369	4.887	.028*
2. เพศ	.106	1	.106	.153	.696
3. อาชีพและเพศ	3.255	1	3.255	.047	.828

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่า อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆที่ไม่ใช่รับราชการ มีความพึงพอใจในการให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ส่วนเพศของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการงานงานป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อาชีพและเพศของประชาชนผู้มารับบริการ ไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

จากผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี ด้านการโยธาสาธารณะและด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้เก็บรวมรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด มีประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามกลับคืน จำนวน 372 ชุด พบว่า เป็นข้อเสนอแนะหลายประการที่คล้ายคลึงกันหรือเป้าหมายการเสนอแนะเรื่องเดียวกัน ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมและปรับปรุงข้อความเป็นหมวดหมู่ ดังแสดงในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. การสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน	**185**	**100**
1.1 ซ่อมแซมและบำรุงรักษาถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้สม่ำเสมอและรวดเร็ว	95	51.35
1.2 ในฤดูฝนให้ซ่อมแซมหลุมบ่อด้วยความรวดเร็วและอาใจใส่	90	48.65
2. การไฟฟ้าสาธารณะ	219	100
2.1 ปรับปรุงความสม่ำเสมอของการซ่อมไฟฟ้าชำรุด	82	37.44
2.2 ปรับปรุงความรวดเร็วในการบริการ	73	33.33
2.3 ต้องการให้ขยายเขตบริการไฟฟ้าอย่างทั่วถึง	64	29.23
3. การสวนสาธารณะ	229	100
3.1 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลรดน้ำต้นไม้	92	41.18
3.2 ควรจัดเจ้าหน้าที่ตกแต่งต้นไม้อยู่เสมอ	83	36.24
3.3 ควรดูแลสภาพความชำรุดของทางเดินในสวนสาธารณะทุกแห่ง	54	23.58
	211	100

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
4. **การอนุญาตก่อสร้างดัดแปลงต่อเติมอาคาร**		
4.1 ปรับปรุงระยะเวลาการออกใบอนุญาตไม่เกิน 15 วัน	75	36.55
4.2 ควรตรวจสอบหลักฐานเอกสารการขออนุญาตให้รวดเร็วไม่เกิน 1 วัน และแจ้งผู้ขออนุญาตทราบว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่อย่างไร	74	35.07
4.3 ควรแจ้งรายการค่าธรรมเนียมภายใน 1 วัน	62	29.38
5. **การบำรุงรักษาทางระบายน้ำ**	230	100
5.1 ควรก่อสร้างท่อระบายน้ำให้มากมากขึ้น ทุกชุมชน	80	35.78
5.2 ควรก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย หรือมีบ่อรับน้ำเสียจากชุมชน	76	33.04
5.3 ในฤดูฝนควรเพิ่มการบริการซ่อมท่อระบายน้ำเป็นพิเศษมากขึ้น	74	32.18
6. **การรักษาความสะอาดถนนและทางน้ำ**	262	100
6.1 ถนนยังมีฝุ่นละอองมากต้องใช้น้ำฉีดล้าง	96	36.64
6.2 ให้เพิ่มการปัดกวาดถนนอย่างน้อยวันละ 3 ครั้ง	94	35.88
6.3 ถนนลูกรังควรฉีดพรมน้ำป้องกันฝุ่นละออง	72	27.48
7. **การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล**	345	100
7.1 ควรปรับปรุงช่วงเวลาเก็บขยะเป็นตอนเช้าตรู่และให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. ทุกวัน	90	27.09
7.2 ควรซ่อมแซมรถขยะที่ชำรุดและไม่เหมาะสมกับการบรรทุกขยะเปื้อก	88	25.51
7.3 ที่ตั้งถังขยะควรมีจุดแน่นอนและแข็งแรง ถังไม่ล้มคว่ำ	84	24.35
7.4 กำชับเจ้าหน้าที่เก็บขยะประจำรถไม่ให้ขยะตกตามถนน	83	24.05
8. **การป้องกันและระหวังโรคติดต่อ**	367	100
8.1 เพิ่มบริการฉีดพ่นน้ำยากำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย	108	30.43
8.2 ต้องการให้ออกบริการแจกจ่ายทรายอะเบตทุกครัวเรือนโดยไม่สุ่มหรือเลือกแจก	102	27.79

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
8.3 การฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้ายังไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือนโดยไม่สุ่มตัวอย่าง	81	22.07
8.4 ควรทำแบบสอบถามความต้องการบริการป้องกันและระงับโรคติดต่อทุกประเภท	76	20.71

จากตารางที่ 20 พบว่า ประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามมากที่สุด คือ ด้านการป้องกัน และระงับโรคติดต่อ จำนวน 367 คน โดยต้องการให้เพิ่มบริการฉีดพ่นน้ำยากำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายมากที่สุด รองลงมาคือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จำนวน 345 คน โดยต้องการให้ปรับปรุงช่วงเวลาเก็บขยะเป็นตอนเช้าตรู่ และให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. ของทุกวัน และการรักษาความสะอาดถนนและทางเท้า จำนวน 262 คน ซึ่งให้ข้อเสนอแนะว่าถนนยังมีฝุ่นละอองมากต้องใช้น้ำฉีดล้าง ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University