

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
SD.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการแจกแจงความแปรปรวนของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป
Sig.	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์หาค่าสถิติของข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย โดยการหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบที (t -test) จำแนกตามการศึกษา และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F -test (One-Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference)

4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ใช้การแจกแจงความถี่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์สภาพทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ

(n = 126)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 เพศชาย	63	50.00
1.2 เพศหญิง	63	50.00
รวม	126	100.00
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ระดับประถมศึกษา	96	76.20
2.2 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ ปวช.	11	8.70
2.3 ระดับอนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่าขึ้นไป	19	16.10
รวม	126	100.00
3. อาชีพ		
3.1 รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น	16	12.70
3.2 ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	10	7.90
3.3 เกษตรกรหรือรับจ้าง	100	79.40
รวม	126	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 126 คน เป็นชาย 63 คน (ร้อยละ 50) และเป็นหญิง 63 คน (ร้อยละ 50) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 96 คน (ร้อยละ 76.2) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 11 คน (ร้อยละ 8.7) ระดับอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 19 คน (ร้อยละ 16.1) อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกรหรือรับจ้าง จำนวน 100 คน (ร้อยละ 79.4) อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 10 คน (ร้อยละ 7.9) อาชีพรับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 16 คน (ร้อยละ 12.7)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้าน
สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัด
หนองคาย โดยรวมและรายด้าน

(n = 126)

การบริการด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม	\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.13	0.667	มาก
2. ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา	3.87	0.747	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.67	0.799	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.68	0.987	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.42	0.972	ปานกลาง
รวม	3.75	0.834	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาคือ
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.68$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.67$)
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.42$) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
($\bar{X} = 3.13$)

ตารางที่ 4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังขม อำเภอลำปาง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 126)

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
1. ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและยุติธรรม	4.40	0.671	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการทุกกลุ่ม อาชีพเท่าเทียมกัน	4.35	0.663	มาก
3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน	4.27	0.674	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.27	0.612	มาก
5. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมนีมีการแจกแจงรายละเอียดชัดเจนเป็นธรรมกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ	4.33	0.667	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเองกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ	3.82	0.671	มาก
7. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ	4.29	0.633	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชนทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน	4.23	0.802	มาก
9. มีการจัดระบบบริการเพื่อให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.04	0.774	มาก
10. แจ้งผลดำเนินการให้ผู้มารับบริการได้ทราบทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน	4.13	0.780	มาก
รวม	4.13	0.667	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายด้านบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมมีระดับการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกคือ ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและยุติธรรม ($\bar{X} = 4.40$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.35$) การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีการแจกแจงรายละเอียดชัดเจนเป็นธรรมกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ ($\bar{X} = 4.33$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเองกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ ($\bar{X} = 3.82$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังขม อำเภอสังขม
จังหวัดหนองคาย ด้านบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 126)

2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา	4.18	0.763	มาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.18	0.763	มาก
3. มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	3.76	0.763	มาก
4. การให้บริการเป็นระบบชัดเจนไม่ยุ่งยาก	4.72	0.711	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นระบบชัดเจนไม่ยุ่งยากขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.90	0.967	มาก
6. จัดทำแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและประกาศให้ประชาชนทราบ	3.87	0.898	มาก
7. จัดจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ	3.15	0.972	ปานกลาง
8. จัดให้มีประกาศ/ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย	4.84	0.446	มากที่สุด
9. มีช่องทางติดต่อสอบถามเรื่องการบริการได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ	3.68	1.136	มาก
10. มีบอร์ดเพื่อติดประกาศข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์	3.02	0.748	ปานกลาง
รวม	3.87	0.747	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายด้านบริการอย่างรวดเร็ว
ทันเวลาโดยรวมมีระดับการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 2 ลำดับแรก ได้แก่
จัดให้มีประกาศ/ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.84$) และการให้บริการเป็นระบบ
ชัดเจนไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.72$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังขม อำเภอสังขม จังหวัด
หนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ
(n = 126)

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	SD.	ระดับความพึง พอใจ
1. สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้ มาติดต่อขอรับบริการ	3.25	0.769	ปานกลาง
2. บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	2.40	0.895	น้อย
3. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มา รับบริการ	4.11	0.812	มาก
4. มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอก ข้อมูลในการบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ	3.83	0.801	มาก
5. มีสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อรับบริการ อย่างเพียงพอ	3.42	1.148	ปานกลาง
6. มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่เพียงพอและมี ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	3.08	1.056	ปานกลาง
7. มีหนังสือ แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ให้อ่านขณะ นั่งรอ	4.50	0.666	มาก
8. มีบริการถ่ายเอกสาร สำหรับผู้มารับบริการ	4.75	0.451	มากที่สุด
9. จัดสถานที่ให้มีความสะอาดและมีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี	3.71	1.081	มาก
10. มีแผนการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.60	1.021	มาก
รวม	3.67	0.799	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
 สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่าง
 เพียงพอ โดยรวมมีระดับการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกคือ มีบริการถ่ายเอกสาร สำหรับผู้มารับ
 บริการ ($\bar{X} = 4.75$) มีหนังสือ แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ ($\bar{X} = 4.50$) มี
 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.11$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย
 ที่สุดคือ มีน้ำดื่มที่สะอาด / ห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ
 ($\bar{X} = 2.40$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังขม อำเภอสังขม จังหวัด
หนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ
(n = 126)

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	SD.	ระดับความพึง พอใจ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและติดตามงาน ของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ	4.03	0.867	มาก
2. มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่ ต่อเนื่องกัน	3.76	0.983	มาก
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการแล วันหยุดราชการสม่ำเสมอ	3.78	1.138	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ สามารถทำงานทดแทนกันได้	3.88	0.977	มาก
5. มีการติดตามปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็น ปัจจุบันอยู่เสมอ	3.83	1.010	มาก
6. มีการจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่	4.07	0.860	มาก
7. มีการจัดบริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือ ช่วงพักเที่ยง	3.02	1.40	ปานกลาง
8. จัดทำแบบสอบถามความต้องการของผู้มารับ บริการ	3.00	1.105	ปานกลาง
9. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานในหน่วยงานเพื่อ การบริการอย่างต่อเนื่อง	3.71	1.130	มาก
10. เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่ เสมอทั้งบุคลิกการพูดและความรู้	3.42	0.983	ปานกลาง
รวม	3.68	0.987	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
 สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่าง
 ต่อเนื่อง โดยรวมมีระดับการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่
 ($\bar{X} = 4.07$) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ
 ($\bar{X} = 4.03$) เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอสามารถทำงานทดแทนกันได้
 ($\bar{X} = 3.88$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ จัดทำแบบสอบถาม ความต้องการของผู้มารับ
 บริการ ($\bar{X} = 3.00$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังขม จังหวัด
หนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ
(n = 126)

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	SD.	ระดับความพึง พอใจ
1. เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.44	1.210	ปานกลาง
2. มีคู่มือหรือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อมี พอเพียง	2.73	1.046	ปานกลาง
3. มีการจัดให้มีระบบการฟังข้อเสนอแนะอย่าง ต่อเนื่อง	2.69	1.128	ปานกลาง
4. มีการบริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้ หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรเลข ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต	3.90	1.109	มาก
5. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและ ความชำนาญในการให้บริการ	3.81	1.086	มาก
6. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้ หลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ	3.90	1.099	มาก
7. จัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชน เข้าไปดูได้	3.19	0.766	ปานกลาง
8. จัดทำแผนปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้มารับบริการ เช่น ผู้รับ ความคิดเห็น ฯลฯ	3.83	0.457	มาก
9. มีช่องทางพิเศษในการบริการเขียนคำร้อง/จัด เอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้ไม่รู้หนังสือ	2.98	1.210	ปานกลาง
10. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	3.72	1.164	มาก
รวม	3.42	0.972	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า โดยรวมมีระดับการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกคือ มีการให้บริการติดต่อสอบถาม และขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรเลข ไปรษณีย์ หรือ ทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.90$) เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ ($\bar{X} = 3.90$) จัดทำแผนปรับปรุง การบริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้มารับบริการ เช่น ผู้รับความคิดเห็น ฯลฯ ($\bar{X} = 3.83$)และข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุดคือ มีการจัดให้มีระบบการฟังข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.69$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

การบริการด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบล สังคม	เพศ				t	sig:
	ชาย n = 63		หญิง n = 63			
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.		
1. ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.75	0.302	3.68	0.340	18.558	.058
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	4.50	0.387	3.25	0.427	17.208	.135
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.34	0.352	3.00	0.500	17.414	.05*
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.53	0.450	2.83	0.553	18.850	.075
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.24	0.322	2.60	0.652	17.962	.00*
รวม	4.47	0.363	3.07	0.494	17.998	.055

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศแตกต่างกันโดยรวม
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .055 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่าง 2
ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (.05) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (.00) ไม่
แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว
ทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้าน
 สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัด
 หนองคายที่มีการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	4.669	2	2.335	10.702	.000*
ภายในกลุ่ม	26.831	123	.218		
รวม	31.500	125			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
 สิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน
 โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้าน
 สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัด
 หนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

(n = 126)

การบริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมเทศบาล ตำบลสังคม	ระดับการศึกษา						F	sig.
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา ตอนต้น/ตอน ปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า		อนุปริญญา/ ปวส./หรือ เทียบเท่า ขึ้นไป			
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.		
1. ด้านการบริการอย่างเท่า เทียมกัน	4.15	0.627	3.95	0.627	4.71	0.363	9.167	.003*
2. ด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา	3.78	0.727	3.43	0.727	4.57	0.468	5.267	.024*
3. ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	3.56	0.773	3.27	0.773	4.45	0.401	10.775	.001*
4. ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	3.56	0.962	3.18	0.854	4.61	0.578	9.749	.002*
5. ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	3.31	0.965	2.96	1.044	4.22	0.424	15.843	.000*
รวม	3.67	0.811	3.36	0.805	4.51	0.447	10.16	.006

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
 สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายที่มีระดับการศึกษา
 แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถ
 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ดังนี้

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายที่มีระดับ
การศึกษาแตกต่างกันโดยรวม

การบริการด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบล สังคม อำเภอสังคม จังหวัด หนองคาย		ระดับการศึกษา		
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น/ตอน ปลาย/ปวช.หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่าขึ้นไป
ระดับการศึกษา	\bar{X}	3.67	3.36	4.51
ประถมศึกษา	3.67	-	.00*	.00*
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ปวช.หรือ เทียบเท่า	3.36	.00*	-	.00*
อนุปริญญา/ปวส.หรือ เทียบเท่าขึ้นไป	4.51	.00*	.00*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษา
แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้
การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากการศึกษาระดับ
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายปวช.หรือเทียบเท่า และแตกต่างจากระดับอนุปริญญา/ปวส.
หรือเทียบเท่าขึ้นไป

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจ
แตกต่างจากการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายที่มีระดับ
การศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการอย่างเท่า เทียมกัน		ระดับการศึกษา		
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น/ตอน ปลาย/ปวช.หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่าขึ้นไป
ระดับการศึกษา	\bar{X}	4.15	3.95	4.71
ประถมศึกษา	4.15	-	.00*	.00*
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ปวช.หรือ เทียบเท่า	3.95	.00*	-	.00*
อนุปริญญา/ปวส.หรือ เทียบเท่าขึ้นไป	4.71	.00*	.00*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษา
แตกต่างกัน ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากการศึกษาระดับ
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายปวช.หรือเทียบเท่า และแตกต่างจากระดับอนุปริญญา/ปวส.
หรือเทียบเท่าขึ้นไป

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / ปวช.หรือเทียบเท่ามีความ
พึงพอใจแตกต่างจากการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายที่มีระดับ
การศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา		ระดับการศึกษา		
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น/ตอน ปลาย/ปวช.หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่าขึ้นไป
ระดับการศึกษา	\bar{X}	3.78	3.43	4.57
ประถมศึกษา	3.78	-	.00*	.00*
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ปวช.หรือ เทียบเท่า	3.43	.00*	-	.00*
อนุปริญญา/ปวส.หรือ เทียบเท่าขึ้นไป	4.57	.00*	.00*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษา
แตกต่างกัน ด้านบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากการศึกษาระดับ
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายปวช.หรือเทียบเท่า และแตกต่างจากระดับอนุปริญญา/ปวส.
หรือเทียบเท่าขึ้นไป

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / ปวช.หรือเทียบเท่ามีความ
พึงพอใจแตกต่างจากการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายที่มีระดับ
การศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ		ระดับการศึกษา		
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น/ตอน ปลาย/ปวช.หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่าขึ้นไป
ระดับการศึกษา	\bar{X}	3.56	3.27	4.45
ประถมศึกษา	3.56	-	.00*	.00*
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ปวช.หรือ เทียบเท่า	3.27	.00*	-	.00*
อนุปริญญา/ปวส.หรือ เทียบเท่าขึ้นไป	4.45	.00*	.00*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษา
แตกต่างกัน ด้านบริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 ดังนี้

การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากการศึกษาระดับ
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายปวช.หรือเทียบเท่า และแตกต่างจากระดับอนุปริญญา/ปวส.
หรือเทียบเท่าขึ้นไป

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / ปวช.หรือเทียบเท่ามีความ
พึงพอใจแตกต่างจากการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดลอมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายที่มีระดับ
การศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง		ระดับการศึกษา		
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น/ตอน ปลาย/ปวช.หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่าขึ้นไป
ระดับการศึกษา	\bar{X}	3.56	3.18	4.61
ประถมศึกษา	3.56	-	.00*	.00*
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ปวช.หรือ เทียบเท่า	3.18	.00*	-	.00*
อนุปริญญา/ปวส.หรือ เทียบเท่าขึ้นไป	4.61	.00*	.00*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดลอมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษา
แตกต่างกัน ด้านบริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 ดังนี้

การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากการศึกษาระดับ
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายปวช.หรือเทียบเท่า และแตกต่างจากระดับอนุปริญญา/ปวส.
หรือเทียบเท่าขึ้นไป

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / ปวช.หรือเทียบเท่ามีความ
พึงพอใจแตกต่างจากการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับ
การศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า		ระดับการศึกษา		
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น/ตอน ปลาย/ปวช.หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่าขึ้นไป
ระดับการศึกษา	\bar{X}	3.31	2.96	4.22
ประถมศึกษา	3.31	-	.00*	.00*
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ปวช.หรือ เทียบเท่า	2.96	.00*	-	.00*
อนุปริญญา/ปวส.หรือ เทียบเท่าขึ้นไป	4.22	.00*	.00*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษา
แตกต่างกัน ด้านบริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 ดังนี้

การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากการศึกษาระดับ
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายปวช.หรือเทียบเท่า และแตกต่างจากระดับอนุปริญญา/ปวส.
หรือเทียบเท่าขึ้นไป

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / ปวช.หรือเทียบเท่ามีความ
พึงพอใจแตกต่างจากการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป

ตารางที่ 18 วิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุข
และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายที่มี
อาชีพแตกต่างกัน โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	3.803	2	1.901	8.443	.000*
ภายในกลุ่ม	27.698	123	.225		
รวม	31.500	125			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน
โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพ
แตกต่างกันจำแนกเป็นรายด้าน

การบริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมเทศบาล ตำบลสังคม	ระดับการศึกษา						F	sig.
	รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงาน ท้องถิ่น		ค้าขายหรือ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว		เกษตรกรหรือ รับจ้าง			
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.		
1. ด้านการบริการอย่างเท่า เทียมกัน	4.89	0.217	4.54	0.465	4.07	0.598	22.100	.000*
2. ด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา	4.82	0.248	4.40	0.546	3.67	0.672	23.312	.000*
3. ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	4.65	0.239	4.24	0.502	3.46	0.736	28.766	.000*
4. ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	4.91	0.324	4.41	0.617	3.41	0.899	36.292	.000*
5. ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	4.45	0.231	4.08	0.565	3.19	0.941	34.039	.000*
รวม	4.74	0.252	4.33	0.539	3.56	0.769	28.922	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน
โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเปรียบเทียบความแตกต่าง
รายคู่ด้วยวิธีการ LSD ดังนี้

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพ
แตกต่างกัน โดยรวม

การบริการด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย		อาชีพ		
		รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานท้องถิ่น	ค้าขายหรือ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกรหรือ รับจ้าง
อาชีพ	\bar{X}	4.74	4.33	3.56
1. รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจหรือพนักงาน ส่วนท้องถิ่น	4.74	-	.00*	.00*
2. ค้าขายหรือประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	4.33	.00*	-	.00*
3. เกษตรกรหรือรับจ้าง	3.56	.00*	.00*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันมี
ความพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจ
ส่วนตัวและแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพ
เกษตรกรหรือรับจ้าง

ตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพ
แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน		อาชีพ		
		รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานท้องถิ่น	ค้าขายหรือ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรหรือ รับจ้าง
อาชีพ	\bar{X}	4.89	4.54	4.07
1. รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจหรือพนักงาน ส่วนท้องถิ่น	4.89	-	.00*	.00*
2. ค้าขายหรือประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	4.54	.00*	-	.00*
3. เกษตรกรหรือรับจ้าง	4.07	.00*	.00*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันมี
ความพอใจแตกต่างกัน ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05 ดังนี้

อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว
และแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพเกษตรกร
หรือรับจ้าง

ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพ
แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา		อาชีพ		
		รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานท้องถิ่น	ค้าขายหรือ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรหรือ รับจ้าง
อาชีพ	\bar{X}	4.82	4.40	3.67
1. รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจหรือพนักงาน ส่วนท้องถิ่น	4.82	-	.00*	.00*
2. ค้าขายหรือประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	4.40	.00*	-	.00*
3. เกษตรกรหรือรับจ้าง	3.67	.00*	.00*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันมี
ความพอใจแตกต่างกัน ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05 ดังนี้

อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว
และแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพเกษตรกร
หรือรับจ้าง

ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพ
แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ		อาชีพ		
		รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานท้องถิ่น	ค้าขายหรือ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรหรือ รับจ้าง
อาชีพ	\bar{X}	4.65	4.24	3.46
รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจหรือพนักงาน ส่วนท้องถิ่น	4.65	-	.00*	.00*
ค้าขายหรือประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	4.24	.00*	-	.00*
เกษตรกรหรือรับจ้าง	3.46	.00*	.00*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันมี
ความพอใจแตกต่างกัน ด้านการบริการอย่างเพียงพออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ดังนี้

อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว
และแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพเกษตรกร
หรือรับจ้าง

ตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพ
แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง		อาชีพ		
		รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานท้องถิ่น	ค้าขายหรือ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรหรือ รับจ้าง
อาชีพ	\bar{X}	4.91	4.41	3.41
รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจหรือพนักงาน ส่วนท้องถิ่น	4.91	-	.00*	.00*
ค้าขายหรือประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	4.41	.00*	-	.00*
เกษตรกรหรือรับจ้าง	3.41	.00*	.00*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันมี
ความพอใจแตกต่างกัน ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ดังนี้

อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว
และแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพเกษตรกร
หรือรับจ้าง

ตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพ
แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า		อาชีพ		
		รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานท้องถิ่น	ค้าขายหรือ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรหรือ รับจ้าง
อาชีพ	\bar{X}	4.45	4.08	3.19
รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจหรือพนักงาน ส่วนท้องถิ่น	4.45	-	.00*	.00*
ค้าขายหรือประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	4.08	.00*	-	.00*
เกษตรกรหรือรับจ้าง	3.19	.00*	.00*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันมี
ความพอใจแตกต่างกัน ด้านการบริการอย่างก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ดังนี้

อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว
และแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพเกษตรกร
หรือรับจ้าง

4. ข้อเสนอแนะในการให้บริการของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 26 จำนวนข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	
1.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์งานให้ทั่วถึง	19
1.2 เจ้าหน้าที่ควรคำใช้พูดในการบริการเสมอหน้ากันทุกอาชีพ	10
1.3 ค่าธรรมเนียมไม่ควรเก็บหรือเก็บไม่สูงอย่างเท่าเทียมกัน	8
1.4 เจ้าหน้าที่ควรขยันทำงาน	3
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	
2.1 ควรตัดขั้นตอนการให้บริการให้สั้น	12
2.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	20
2.3 ควรมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา	11
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
3.1 ที่จอดรถควรแยกระหว่างรถยนต์กับรถมอเตอร์ไซด์	35
3.2 ควรมีเก้าอี้บริการให้เพียงพอ	20
3.3 ควรมีแบบฟอร์มโดยภาษาที่เข้าใจง่าย	16
3.4 ห้องน้ำ ห้องส้วม ควรสะอาดกว่านี้	7
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
4.1 ควรให้บริการเว้นพักกลางวัน	15
4.2 ควรบริการให้แล้วเสร็จครั้งเดียว	10
4.3 เจ้าหน้าที่น่าจะอธิบาย กรณีบริการในเสร็จภายในวันเดียว	6
4.4 หน่วยงานขึ้นในเทศบาลคอยทำงานประสานกัน	3

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน(กม)
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
5.1 หน้าที่มีการฝึกอบรมบ่อย ๆ	19
5.2 ข้อมูลที่ง่ายและสะดวก	16
5.3 มีศูนย์ข้อมูลใกล้กัน	9
5.4 มีเครื่องมือการให้บริการไว้แจก	4
รวม	

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เรียงลำดับจากด้านที่มากไปน้อย ดังนี้

1. ด้านการให้บริการการอย่างเท่าเทียมกันมีผู้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการประชาสัมพันธ์แนะนำระเบียบขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับบริการ ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันและ ต้องการให้การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการแจกแจงรายละเอียดชัดเจน เป็นธรรมกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลามีผู้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ขอให้ปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้มีความคล่องตัวเกี่ยวกลสัมผัสกันของช่องทางเดินของงานที่ให้บริการตั้งแต่ต้นจนเสร็จ มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจน เข้าใจง่าย มีช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องการบริหารได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ และจัดจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีผู้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ควรจัดสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการไว้ชัดเจน ควรจัดสถานที่นั่งรอบริการให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่เพียงพอและตัวอย่าง การกรอกแบบฟอร์ม และมีน้ำดื่มที่สะอาด / ห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีผู้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนไว้คอยบริการในระหว่างพักรับประทานอาหารเที่ยง งานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน

การปรับปรุงการให้บริการจัดการแบบเบ็ดเสร็จ เจ้าหน้าที่ที่มีการประสานงานในหน่วยงาน เพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีการพัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิกการพูด และความรู้ มีการจัดบริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง และจัดทำแบบสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีผู้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ควรให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการ เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนและเข้าใจง่ายจัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนเข้าไปดูได้ มีช่องทางพิเศษในการเขียนคำร้อง / จัดเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้ไม่รู้หนังสือ และมีคู่มือหรือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อมีพอเพียง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY