



บทที่ 5

ความพึงพอใจและปัญหาความต้องการของประชาชนในการให้บริการสาธารณสุข

ความนำ

จากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณสุขตามภารกิจหลัก 5 ด้าน คือ การให้บริการถนนสาธารณะ การให้บริการท่อระบายน้ำ การให้บริการน้ำประปา การให้บริการเก็บขยะ และการให้บริการไฟฟ้าส่องทาง (การบริการท่อระบายน้ำมีเพียงจุดเดียวและประชาชนไม่รับรู้ถึงการให้บริการ จึงตัดคำถามจากแบบสอบถามตอน pre - test) โดยดำเนินการใช้แบบสอบถามหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 295 ชุด ในหมู่บ้านต่าง ๆ ในเขตเทศบาล รวม 7 หมู่บ้าน ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของเทศบาลตำบลอุทัย ซึ่งได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้ คือ

5.1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง แยกรายละเอียด ดังต่อไปนี้คือ

ก. จำนวนครัวเรือน รวมทั้งหมด 295 ครัวเรือน

- หมู่ที่ 1 จำนวน 133 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 45.04
- หมู่ที่ 2 จำนวน 18 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 5.85
- หมู่ที่ 3 จำนวน 25 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 8.60
- หมู่ที่ 4 จำนวน 9 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 3.10
- หมู่ที่ 11 จำนวน 17 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 5.76
- หมู่ที่ 12 จำนวน 15 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 5.14
- หมู่ที่ 13 จำนวน 78 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 26.51

ข. เพศ จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 295 ครัวเรือนนี้ แยกเป็นเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 เพศหญิง จำนวน 144 คนคิดเป็นร้อยละ 48.8

ค. อายุ อายุของผู้ตอบแบบสอบถามแยกเป็น อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 อายุระหว่าง 41-60 ปีขึ้นไป จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9

ง. ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามแยกเป็น จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 ระดับมัธยม

ศึกษาตอนต้น จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/
ปวช. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 25
คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ระดับปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2
และไม่ได้ศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

จ. อาชีพหลัก อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถามแยกเป็นอาชีพรับราชการ
รัฐวิสาหกิจ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 อาชีพค้าขาย จำนวน 47
คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 อาชีพรับจ้าง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3
อาชีพเกษตรกรรมจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8ว่างงานจำนวน 34 คน
คิดเป็นร้อยละ 11.5

ฉ. จำนวนสมาชิกในครอบครัว แยกเป็น จำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน
จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คนจำนวน 157
คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 5-6 คน จำนวน 66 คน
คิดเป็นร้อยละ 22.4 จำนวนสมาชิกในครอบครัว มากกว่า 6 คนขึ้นไป จำนวน 28
คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

ช. รายได้ แยกเป็น รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็น
ร้อยละ 31.5 รายได้ 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9
รายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 รายได้
15,001 บาทขึ้นไปจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

ตารางที่ 5-1 แสดงลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ที่	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1.	หมู่บ้าน		
	- หมู่ที่ 1	133	45.04
	- หมู่ที่ 2	18	5.85
	- หมู่ที่ 3	25	8.60
	- หมู่ที่ 4	9	3.10
	- หมู่ที่ 11	17	5.76
	- หมู่ที่ 12	15	5.14
	- หมู่ที่ 13	78	26.51
	รวม	295	100
2.	เพศ		
	- ชาย	151	51.2
	- หญิง	144	48.8
	รวม	295	100
3.	อายุ		
	- ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.4
	- 21-30 ปี	44	14.9
	- 31 -40 ปี	88	29.8
	- 41-60 ปีขึ้นไป	159	53.9
	รวม	295	100

ที่มา : แบบสอบถาม

ตารางที่ 5-1 แสดงลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ที่	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
4.	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	- ประถมศึกษา	129	43.7
	- มัธยมศึกษาตอนต้น	55	18.6
	- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช	54	18.3
	- อนุปริญญา/ปวส.	25	8.5
	- ปริญญาตรีขึ้นไป	30	10.2
	- ไม่ได้ศึกษา	2	0.7
	รวม	295	100
5.	อาชีพหลัก		
	- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	10.5
	- ค้าขาย	47	15.9
	- รับจ้าง	166	56.3
	- เกษตรกรรม	17	5.8
	- ว่างงาน	34	11.5
	รวม	295	100

ที่มา : แบบสอบถาม

ตารางที่ 5-1 แสดงลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ที่	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
6.	จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
	- 2 คน	44	14.9
	- 3-4 คน	157	53.2
	- 5-6 คน	66	22.4
	- มากกว่า 6 คนขึ้นไป	28	9.5
	รวม	295	100
7.	รายได้		
	- ต่ำกว่า 5,000 บาท	93	31.5
	- 5,001 – 10,000 บาท	100	33.9
	- 10,001 – 15,000 บาท	74	25.1
	- 15,001บาทขึ้นไป	28	9.5
	รวม	295	100

ที่มา : แบบสอบถาม

5.2 ความพึงพอใจของประชาชน

1) การให้บริการถนนสาธารณะ (ตารางที่ 5-2)

- ความพึงพอใจในด้านคุณภาพของถนน

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการถนนสาธารณะด้านคุณภาพของถนนในระดับปานกลางร้อยละ 70.2 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 8.1 และมากที่สุดร้อยละ 0.3 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 15.3 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 6.1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการถนนสาธารณะด้านคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในขนาดของถนน

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการถนนสาธารณะด้านขนาดของถนนในระดับปานกลางร้อยละ 49.3 มีความพึงพอใจมากร้อยละ 6.5 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 33.0 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 11.2 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการถนนสาธารณะด้านขนาดอยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในระดับของถนน

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการถนนสาธารณะด้านระดับของถนนในระดับปานกลางร้อยละ 64.4 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 8.5 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 22.4 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 4.7 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการถนนสาธารณะด้านระดับของถนนอยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในความพอเพียงของถนน

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการถนนสาธารณะด้านความพอเพียงของถนนในระดับปานกลางร้อยละ 61.7 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 18.3 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 14.6 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 5.4 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการถนนสาธารณะด้านความพอเพียงอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5-2 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย(\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความพึงพอใจ ด้านถนนสาธารณะ

ถนนสาธารณะ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	\bar{X}	SD
1. ถนนมีคุณภาพดี	6.1 (18)	15.3 (45)	70.2 (207)	8.1 (24)	0.3 (1)	100.0 (295)	2.81	0.67
2. ถนนมีขนาดกว้างและมีไหล่ทางที่เหมาะสม	11.2 (33)	33.0 (98)	49.3 (145)	6.5 (19)	-	100.0 (295)	2.51	0.78
3. ระดับของถนนได้ มาตรฐาน	4.7 (14)	22.4 (66)	64.4 (190)	8.5 (25)	-	100.0 (295)	2.77	0.67
4. มีถนนเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	5.4 (16)	14.6 (43)	61.7 (182)	18.3 (54)	-	100.0 (295)	2.93	0.74
5. มีการก่อสร้างถนนอย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล	5.1 (15)	20.7 (61)	60.7 (179)	12.5 (37)	1.0 (3)	100.0 (295)	2.84	0.74
6. การบำรุงรักษา / ซ่อมแซมถนนให้ใช้ประโยชน์ได้รวดเร็ว	14.2 (42)	24.7 (73)	55.9 (165)	4.7 (14)	0.3 (1)	100.0 (295)	2.52	0.81
7. ระยะเวลาดำเนินการก่อสร้างและซ่อมแซมรวดเร็ว	11.5 (34)	24.1 (71)	56.6 (167)	7.1 (21)	0.7 (2)	100.0 (295)	2.61	0.81
8. มีการพัฒนาถนนให้มีมาตรฐานขึ้นไปเรื่อยๆ	9.2 (27)	28.5 (84)	50.5(149)	11.2 (33)	0.7 (2)	100.0 (295)	2.66	0.82
รวมเฉลี่ย							2.71	0.54



- ความพึงพอใจในความทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ของถนน

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการถนนสาธารณะด้านความทั่วถึงของถนนในระดับปานกลางร้อยละ 60.7 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 12.5 และมากที่สุดร้อยละ 1.0 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 20.7 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 5.1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการถนนสาธารณะด้านความทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่อยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมถนน

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการถนนสาธารณะด้านการการบำรุงรักษาและซ่อมแซมถนนในระดับปานกลางร้อยละ 55.9 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 4.7 และมากที่สุดร้อยละ 0.3 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 24.7 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 14.2 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.52 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการถนนสาธารณะด้านการบำรุงรักษาซ่อมแซมอยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในระยะเวลาการก่อสร้างและซ่อมแซมถนน

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการถนนสาธารณะด้านระยะเวลาการก่อสร้างและซ่อมแซมถนนในระดับปานกลางร้อยละ 56.6 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 7.1 และมากที่สุดร้อยละ 0.7 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 24.1 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 11.5 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการถนนสาธารณะด้านระยะเวลาการก่อสร้างและซ่อมแซมถนนอยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในการบริการสาธารณะการพัฒนารถไฟฟ้าให้มีมาตรฐานสูงขึ้น

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการถนนสาธารณะด้านการพัฒนารถไฟฟ้าให้มีมาตรฐานสูงขึ้นในระดับปานกลางร้อยละ 50.5 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 11.2 และมากที่สุดร้อยละ 0.7 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 28.5 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 9.2 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการถนนสาธารณะด้านการพัฒนารถไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลาง

2) การบริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสองทาง (ตารางที่ 5-2)

- ความพึงพอใจในความสว่างของไฟฟ้าสองทาง

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านความสว่างของไฟฟ้าในระดับปานกลางร้อยละ 51.9 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 25.1และมากที่สุด ร้อยละ 1.0 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 17.6 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 4.4 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการไฟฟ้าสองทางด้านความสว่างของไฟฟ้าอยู่ในระดับสูง

- ความพึงพอใจในระยะห่างและความสูงของเสาไฟฟ้าสองทาง

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการไฟฟ้าสองทาง ด้านระยะห่างและความสูงของเสาไฟฟ้าในระดับปานกลางร้อยละ 58.3 และมีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 24.7 และมากที่สุดร้อยละ 1.4ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 12.9 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 2.7 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการไฟฟ้าสองทางด้านระยะห่างและความสูงของเสาไฟฟ้าอยู่ในระดับสูง

- ความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของไฟฟ้าสองทาง

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการไฟฟ้าสองทางด้านความเพียงพอของไฟฟ้าในระดับปานกลางร้อยละ 54.9 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 18.3และมากที่สุดร้อยละ 1.4 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 17.3และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 8.1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการไฟฟ้าสองทางด้านความเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในการบริการสาธารณะด้านความทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการไฟฟ้าสองทางด้านความทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่ในระดับปานกลางร้อยละ 58.0และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 16.3 และมากที่สุดร้อยละ 1.7 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 18.3 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 5.8 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการไฟฟ้าสองทางด้านความทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่อยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในด้านการบำรุงรักษา ซ่อมแซมไฟฟ้าสองทาง

ตารางที่ 5- 3 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย(X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความพึงพอใจจำแนกตามการรับบริการด้านไฟฟ้าสองทาง

ด้านไฟฟ้าสองทาง	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	\bar{X}	SD
1. ดวงไฟสว่างดี	4.4 (13)	17.6 (52)	51.9 (153)	25.1 (74)	1.0 (3)	100.0 (295)	3.01	0.80
2. ระยะห่างและความสูงของเสาไฟฟ้าเหมาะสม	2.7 (8)	12.9 (38)	58.3 (172)	24.7 (73)	1.4 (4)	100.0 (295)	3.09	0.73
3. มีไฟฟ้าสองทางเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	8.1 (24)	17.3 (51)	54.9 (162)	18.3 (54)	1.4 (4)	100.0 (295)	2.87	0.85
4. มีไฟฟ้าสองทางทั่วถึงครอบคลุมทั้งพื้นที่	5.8 (17)	18.3 (54)	58.0 (171)	16.3 (48)	1.7 (5)	100.0 (295)	2.90	0.80
5. มีการบำรุงรักษา / ซ่อมแซมไฟฟ้าสองทางให้ทำงานได้ดีอย่างสม่ำเสมอ	5.8 (17)	18.8 (55)	63.7 (188)	11.9 (35)	-	100.0 (295)	2.82	0.71
6. ระยะเวลาดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสองทางรวดเร็ว	1.7 (5)	16.9 (50)	64.7 (50)	15.6 (46)	1.0 (3)	100.0 (295)	2.97	0.66
7. มีการพัฒนาไฟฟ้าสองทางให้มีมาตรฐานสูงขึ้นไปเรื่อยๆ	3.7 (11)	21.4 (63)	21.4 (185)	10.8 (32)	1.4 (4)	100.0 (295)	2.85	0.71
รวมเฉลี่ย							2.93	0.57

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการไฟฟ้าส่องทางด้านการบำรุงรักษา ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องทางในระดับปานกลางร้อยละ 63.7 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 11.9 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 18.8 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 5.8 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการไฟฟ้าส่องทางด้านการบำรุงรักษา ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในด้านระยะเวลาดำเนินการ

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการไฟฟ้าส่องทางด้านระยะเวลาดำเนินการในระดับปานกลางร้อยละ 64.7 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 15.6 และมากที่สุดร้อยละ 1.0 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 16.9 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 1.7 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการไฟฟ้าส่องทางด้านระยะเวลาดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในการพัฒนาไฟฟ้าส่องทางให้มีมาตรฐานสูงขึ้น

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการไฟฟ้าส่องทางด้านการการพัฒนาไฟฟ้าส่องทางให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ในระดับปานกลางร้อยละ 21.4 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 10.8 และมากที่สุดร้อยละ 1.4 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 21.4 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 3.7 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการไฟฟ้าส่องทางด้านการการพัฒนาไฟฟ้าส่องทางให้มีมาตรฐานสูงขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง

3) การบริการสาธารณะด้านการบริการน้ำประปา (ตารางที่ 5-4)

- ความพึงพอใจในคุณภาพของน้ำ

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปา ด้านคุณภาพของน้ำในระดับปานกลางร้อยละ 59.0 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 18.3 และมากที่สุดร้อยละ 2.0 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 10.8 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 9.8 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปาสาธารณะด้านคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5-4 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย(\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความพึงพอใจ จำแนกตามการรับบริการสาธารณะด้านการบริการน้ำประปา

ด้านการบริการน้ำประปา	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	\bar{X}	SD
1. น้ำประปามีคุณภาพดี	9.8 (29)	10.8 (32)	59.0 (174)	18.3 (54)	2.0 (6)	100.0 (295)	2.92	0.87
2. ความแรงของน้ำดี	9.8 (29)	13.9 (41)	44.7 (132)	29.5 (87)	2.0 (6)	100.0 (295)	3.00	0.96
3. อัตราค่าบริการเหมาะสม	2.7 (8)	8.8 (26)	69.2 (204)	18.0 (53)	1.4 (4)	100.0 (295)	3.06	0.65
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพ	9.2 (27)	16.9 (50)	49.2 (145)	23.7 (70)	1.0 (3)	100.0 (295)	2.91	0.90
5. มีน้ำประปาเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	6.1 (18)	17.3 (51)	52.2 (154)	22.7 (67)	1.7 (5)	100.0 (295)	2.97	0.84
6. มีน้ำประปาทั่วถึงครอบคลุมทั้งพื้นที่	4.4 (13)	11.5 (34)	55.6 (164)	25.8 (76)	2.7 (8)	100.0 (295)	3.11	0.81
7. มีการบำรุงรักษา / ซ่อมแซมให้ทำงานได้ดี อย่าสม่ำเสมอ	6.8 (20)	20.0 (59)	50.5 (149)	22.0 (65)	0.7 (2)	100.0 (295)	2.90	0.84
8. ระยะเวลาดำเนินการติดตั้ง / และซ่อมแซม รวดเร็ว	7.1 (21)	19.3 (57)	54.9 (162)	17.3 (51)	1.4 (4)	100.0 (295)	2.86	0.83
9. มีการพัฒนาระบบประปาให้มีมาตรฐานสูง ขึ้นไปเรื่อยๆ	8.8 (26)	16.6 (49)	61.4 (181)	11.9 (35)	1.4 (4)	100.0 (295)	2.80	0.81
รวม							2.95	0.64

- ความพึงพอใจในความแรงของน้ำ

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปา ด้าน ความแรงของน้ำในระดับปานกลางร้อยละ 44.7 มีความพึงพอใจมากร้อยละ 29.5และมากที่สุดร้อยละ 2.0 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 13.9 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 9.8 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปาสาธารณะด้านความแรงของน้ำอยู่ในระดับสูง

- ความพึงพอใจในอัตราค่าบริการของน้ำ

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปา ด้าน อัตราค่าบริการของน้ำในระดับปานกลางร้อยละ 69.2 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 18.0และมากที่สุดร้อยละ 1.4 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 8.8 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 2.7 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปาสาธารณะด้านอัตราค่าบริการอยู่ในระดับสูง

- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปา ด้าน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลางร้อยละ 49.2 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 23.7และมากที่สุดร้อยละ 1.0 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 16.9 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 9.2 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปาสาธารณะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในความเพียงพอของน้ำประปา

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปา ด้าน ความเพียงพอของน้ำในระดับปานกลางร้อยละ 52.2 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 22.7 และมากที่สุดร้อยละ 1.7 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 17.3 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 6.1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปาด้านความเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในความทั่วถึงครอบคลุมทั้งพื้นที่

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปา ด้านความทั่วถึงครอบคลุมทั้งพื้นที่ในระดับปานกลางร้อยละ 55.6 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 25.8 และมากที่สุดร้อยละ 2.7 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 11.5 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 4.4 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปาสาธารณะด้านความทั่วถึงครอบคลุมทั้งพื้นที่อยู่ในระดับสูง

- ความพึงพอใจในการบำรุงรักษาซ่อมแซมระบบน้ำประปา

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปา ด้านการบำรุงรักษาซ่อมแซมในระดับปานกลางร้อยละ 50.5 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 22.0 และมากที่สุดร้อยละ 0.7 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 20.0 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 6.8 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปาสาธารณะด้านการบำรุงรักษาซ่อมแซมอยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในระยะเวลาดำเนินการติดตั้งและซ่อมแซม

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปา ด้านระยะเวลาดำเนินการติดตั้งและซ่อมแซม ในระดับปานกลางร้อยละ 54.9 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 17.3 และมากที่สุดร้อยละ 1.4 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 19.3 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 7.1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปาสาธารณะด้านขนาดอยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในการพัฒนาระบบประปาให้มีมาตรฐานสูงขึ้น

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปา ด้านพัฒนาของน้ำให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ในระดับปานกลางร้อยละ 61.4 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 11.9 และมากที่สุดร้อยละ 1.4 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 16.6 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 8.8 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้ำประปาสาธารณะด้านการพัฒนาให้มีมาตรฐานสูงขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง

4) การรับบริการสาธารณะด้านการเก็บขยะ (ตารางที่ 5-5)

- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการการเก็บขยะ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลางร้อยละ 54.2 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 18.0และมากที่สุดร้อยละ 0.7ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 19.7และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 7.5 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการเก็บขยะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในความเพียงพอของการเก็บขยะ

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการเก็บขยะ ด้าน ความพอเพียงในระดับปานกลางร้อยละ 45.4 มีความพึงพอใจมากร้อยละ 12.9และมากที่สุดร้อยละ 0.3 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 33.9และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 7.5 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 จากค่าเฉลี่ย แสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการเก็บขยะด้านความพอเพียงอยู่ใน ระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในความทั่วถึงครอบคลุมทั้งพื้นที่

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการเก็บขยะ ด้านความทั่วถึงครอบคลุมทั้งพื้นที่ในระดับปานกลางร้อยละ 53.2 และมีความพึงพอใจ มากร้อยละ 11.2 และมากที่สุดร้อยละ 0.3 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 31.2และ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 4.1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.73 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการเก็บขน ขยะด้านความทั่วถึงครอบคลุมทั้งพื้นที่อยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการเก็บขยะ ด้านความสม่ำเสมอในระดับปานกลางร้อยละ 44.4 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 15.6 และมากที่สุดร้อยละ 1.0ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 30.5 และมีความพึงพอใจน้อย ที่สุดร้อยละ 8.5 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87จากค่า

ตารางที่ 5- 5 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความพึงพอใจจำแนกตามการรับบริการสาธารณะด้านการบริการเก็บขยะ

ด้านบริการเก็บขยะ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	\bar{X}	SD
1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ	7.5 (22)	19.7 (58)	54.2 (160)	18.0 (53)	0.7 (2)	100.0 (295)	2.85	0.83
2. การบริการมีเพียงพอกับความต้องการของประชาชน	7.5 (22)	33.9 (100)	45.4 (134)	12.9 (38)	0.3 (1)	100.0 (295)	2.65	0.81
3. การบริการทั่วถึงครอบคลุมทั่วพื้นที่	4.1 (12)	31.2 (92)	53.2 (157)	11.2 (33)	0.3 (1)	100.0 (295)	2.73	0.73
4. มีความสม่ำเสมอในการเก็บขน	8.5 (25)	30.5 (90)	44.4 (131)	15.6 (46)	1.0 (3)	100.0 (295)	2.70	0.87
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บขนรวดเร็ว	6.1 (18)	25.8 (76)	49.5 (146)	18.3 (54)	0.3 (1)	100.0 (295)	2.81	0.82
6. อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้เก็บขนมีประสิทธิภาพ	9.5 (28)	31.5 (93)	49.2 (145)	9.8 (29)	-	100.0 (295)	2.59	0.79
7. มีการพัฒนาระบบการเก็บขนให้มีมาตรฐานสูงขึ้นเรื่อยๆ	9.5 (28)	34.2 (101)	47.1 (139)	8.1 (24)	1.0 (3)	100.0 (295)	2.57	0.81
รวม							2.70	0.62

เฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการเก็บขนขยะด้านความสม่ำเสมออยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในระยะเวลาการเก็บขนขยะ

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการเก็บขนขยะด้านระยะเวลาการขนขยะในระดับปานกลางร้อยละ 49.5 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 18.3 และมากที่สุดร้อยละ 0.3 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 25.8 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 6.1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการเก็บขนขยะสาธารณะด้านระยะเวลาอยู่ในระดับปานกลาง

- ความพึงพอใจในอุปกรณ์การเก็บขนขยะ

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการเก็บขนขยะด้านอุปกรณ์การขนขยะในระดับปานกลางร้อยละ 49.2 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 9.8 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 31.5 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 9.5 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการเก็บขนขยะสาธารณะด้านอุปกรณ์การขนขยะอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางต่ำ

- ความพึงพอใจในด้านการพัฒนาการเก็บขนขยะให้มีมาตรฐานสูงขึ้น

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการเก็บขนขยะด้านพัฒนาการเก็บขนขยะให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ในระดับปานกลางร้อยละ 47.1 และมีความพึงพอใจมากร้อยละ 8.1 และมากที่สุดร้อยละ 1.0 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 34.2 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 9.5 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการเก็บขนขยะสาธารณะด้านการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางต่ำ

สรุป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลจำนวน 4 ภารกิจ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

ในด้านการให้บริการถนนสาธารณะ จากค่าเฉลี่ยทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการถนนสาธารณะใน ระดับปานกลาง โดยสิ่งที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับคือ ถนนมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93

รองลงมาคือ การก่อสร้างถนนอย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 อันดับที่ 3 คือ ถนนมีคุณภาพดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 อันดับที่ 4 ระดับถนนได้มาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 อันดับที่ 5 มีการพัฒนาถนนให้มีมาตรฐานขึ้นไปเรื่อย ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 อันดับที่ 6 ระยะเวลาดำเนินการก่อสร้างและซ่อมแซมรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 อันดับ ที่ 7 การบำรุงรักษา / ซ่อมแซมถนนให้ใช้ประโยชน์ได้รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 และ อันดับสุดท้ายคือ ถนนมีขนาดกว้างและมีไหล่ทางที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 ซึ่งจะเห็นได้ ว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลางค่อนข้างไปทางต่ำ ในด้านขนาดความกว้างและไหล่ ทางของถนน ด้านการบำรุงรักษาซ่อมแซม และ ระยะเวลาดำเนินการก่อสร้างซ่อมแซม และ การพัฒนาถนนให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ทั้งนี้เพราะปัจจุบันถนนบางแห่งมีความกว้างแค่ 3 เมตร เนื่องจากชาวบ้านไม่ให้ขยายถนนเข้าไปในที่ดิน และปัจจุบันถนนที่หน่วยราชการอื่น ๆ และ ถนนบางสายของเทศบาลที่ก่อสร้างไว้เป็นระยะเวลานาน มีสภาพชำรุดทรุดโทรมเป็นอย่างมาก รวมทั้งเทศบาลมีช่างโยธาเพียงคนเดียว จึงไม่สามารถปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วทุกงานได้

ในด้านการให้บริการไฟฟ้าสองทาง จากค่าเฉลี่ยทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการไฟฟ้าสองทางในด้านต่าง ๆ ระดับสูงและปานกลาง โดยสิ่งที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะห่างและความสูงของเสาไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 รองลงมา ดวงไฟสว่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 อันดับที่ 3 ระยะเวลาดำเนินการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 อันดับที่ 4 มีไฟฟ้าครอบคลุมทุกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 อันดับที่ 5 ความเพียงพอ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.87 อันดับที่ 6 มีการพัฒนาให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 อันดับสุดท้าย คือ การบำรุงรักษา / ซ่อมแซม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 ซึ่งจะเห็นได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจใน ด้านการบำรุงรักษา / ซ่อมแซม การพัฒนาให้มีมาตรฐานสูงขึ้น และความเพียงพอต่อความ ต้องการของประชาชน น้อยกว่าในด้านอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะปัจจุบัน เทศบาลไม่มีช่างไฟฟ้า และไม่ มีอุปกรณ์การซ่อมแซมโดยตรง และเทศบาลไม่สามารถดำเนินการติดตั้งไฟสองทาง ในบาง บริเวณที่แขวงทางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีแผนงานดำเนินการไว้

ในด้านการให้บริการน้ำประปา จากค่าเฉลี่ยทั้งหมด พบว่า ประชาชนความพึง พื่อใจการให้บริการน้ำประปา ระดับสูงและปานกลาง โดยสิ่งที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทั่วถึงครอบคลุม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 รองลงมา คืออัตราค่าบริการ ค่าเฉลี่ยเท่า กับ 3.06 อันดับที่ 3 ความแรงของน้ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 อันดับที่ 4 ความพอเพียง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.97 อันดับที่ 5 คุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 อันดับที่ 6 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 อันดับที่ 7 การบำรุงรักษา / ซ่อมแซม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 อันดับที่ 8

ระยะเวลาดำเนินการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 และอันดับสุดท้าย คือ การพัฒนาระบบประปาให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ซึ่งจะเห็นได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการพัฒนาระบบประปาให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ระยะเวลาดำเนินการ การบำรุงรักษา / ซ่อมแซม ไม่น่าแปลกใจเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะ เทศบาลไม่มีช่างประปาโดยตรง การซ่อมแซมที่ใช้เทคนิคสูงต้องให้ช่างจากทางร้านเอกชนดำเนินการ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร รวมทั้งงบประมาณรายรับจากกิจการประปามีน้อยไม่เพียงพอต่อการพัฒนาในระดับสูง

ในด้านการให้บริการเก็บขยะ จากค่าเฉลี่ยทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการการเก็บขยะระดับปานกลาง โดยสิ่งที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 รองลงมา ระยะเวลาที่ใช้เก็บขยะ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 อันดับที่ 3 ความครอบคลุม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 อันดับที่ 4 ความสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 อันดับที่ 5 ความเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 อันดับที่ 6 อุปกรณ์เครื่องมือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 อันดับที่สุดท้ายคือ การพัฒนาระบบให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 ซึ่งจะเห็นได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้าน ความเพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือ และการพัฒนาระบบให้มีมาตรฐานสูงขึ้น น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะปัจจุบันเทศบาลมีรถขยะขนาดเล็กเพียงคันเดียว ทำให้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการกับประชาชน

ตารางที่ 5 - 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการสาธารณะตามลำดับความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ	X̄	SD
1.ด้านการบริการน้ำประปา	2.95	0.64
2. ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	2.93	0.57
3. ด้านถนนสาธารณะ	2.71	0.54
4. ด้านบริการเก็บขยะ	2.70	0.62
รวมเฉลี่ยทุกลักษณะบริการ	2.82	0.59

ที่มา :แบบสอบถาม

จากการศึกษา (ตารางที่ 5 –6) โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจของประชาชน ในภารกิจหลัก 4 ภารกิจ พบว่า ในภาพรวมประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอุทัยมีความพึงพอใจ ในบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุทัยระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 ซึ่งเมื่อ พิจารณาบริการด้านต่าง ๆ ในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจในทุกบริการระดับ ปานกลาง โดยมีความพึงพอใจบริการน้ำประปามากที่สุด รองลงมาคือไฟฟ้าสาธารณะ ต่อมา คือ ถนนสาธารณะ และอันดับสุดท้าย คือการเก็บขยะ โดยบริการประปา และไฟฟ้ามีระดับ ความพึงพอใจปานกลาง ค่อนข้างสูง แต่ ถนนสาธารณะ กับ การเก็บขยะ มีระดับความพึง พพอใจค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้จะมาจากปัญหาและข้อจำกัดในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของ เทศบาลตำบลอุทัย (รายละเอียดในบทที่ 4)

5.3 ปัญหาและความต้องการในการรับบริการของประชาชน

จากการแสดงความคิดเห็นของประชาชนในแบบสอบถามปลายเปิดของประชาชน กลุ่มตัวอย่าง ทำให้ทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลอุทัย ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) การให้บริการถนนสาธารณะ

ในการให้บริการถนนสาธารณะนั้น ประชาชนมีปัญหาและความต้องการดังต่อไปนี้ คือ

- ปัญหาถนนชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ ต้องการให้ถนนมีมาตรฐาน ใช้งานได้เป็นระยะ เวลานาน และควรที่จะปรับปรุง ซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ที่ชำรุดทรุดโทรมให้มีสภาพที่ ดีขึ้น และควรบำรุงรักษาถนนต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 71.3 ของผู้ตอบแบบ สอบถามปลายเปิดทั้งหมด
- ปัญหาถนนในซอยต่าง ๆ แคบมาก ควรขยายถนนและไหล่ทางให้กว้างขึ้น เพื่อให้รถ วิ่งสวนกันได้ คิดเป็นร้อยละ 26.4 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด
- ปัญหารถวิ่งกันเร็วมาก อยากให้เพิ่มลูกระนาดบนถนนที่เป็นย่านชุมชน เพื่อลด ความเร็วของรถต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด

2) การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ

ในการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะนั้น ประชาชนมีปัญหาและความต้องการดังต่อไปนี้ คือ

- ปัญหาไฟส่องทางดับเป็นเวลานาน ไม่มีการเปลี่ยนหลอดไฟเลย ควรสำรวจและซ่อมแซมดวงไฟที่ดับ หรือที่ชำรุดต่าง ๆ ให้สว่างเหมือนเดิม คิดเป็นร้อยละ 50.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด
- ปัญหาบางบริเวณยังไม่มีไฟส่องทางเลย ควรเพิ่มไฟทางให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 35.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด
- ปัญหาการติดตั้งเสาไฟฟ้าไม่มีระเบียบ ควรมีการวางแผนไปในแนวเดียวกัน และระยะห่างก็ควรเท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด
- ปัญหาเสาไฟฟ้าชำรุดผุพัง ควรปรับปรุงเสาไฟฟ้าให้มีมาตรฐาน บางเสาเป็นไม้เก่า ๆ ที่ชำรุดทรุดโทรมและ เอียง ๆ อยู่ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดอันตรายกับผู้ที่สัญจรผ่านไปมาได้ คิดเป็นร้อยละ 4.7 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด

3) การให้บริการน้ำประปา

ในการให้บริการน้ำประปานั้น ประชาชนมีปัญหาและความต้องการดังต่อไปนี้ คือ

- ปัญหาบางครั้งน้ำไหลอ่อนมาก อยากให้เพิ่มความแรงของน้ำให้มากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 65.6 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด
- ปัญหาความล่าช้าในการแก้ไขท่อประปาแตก อยากให้รีบทำการซ่อมโดยทันที เพื่อจะได้มีน้ำใช้โดยรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 18.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด
- ปัญหาคุณภาพน้ำ ไม่ได้มาตรฐาน ควรปรับปรุงคุณภาพของน้ำ เพราะบางครั้งน้ำมีสีขาวขุ่น บางครั้งก็มีสีอิฐ มีเศษหญ้า เศษดินทรายปะปนมา คิดเป็นร้อยละ 8.2 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด
- ปัญหาในฤดูร้อน น้ำไม่ค่อยพอใช้ ควรจะบ่อบาดาลเพิ่ม โดยให้มีทุกหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด

- ปัญหาไม่มีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเวลาจะปิดน้ำ ซึ่งอยากให้เทศบาลแจ้งล่วงหน้า จะได้เตรียมสำรองน้ำไว้ใช้ คิดเป็นร้อยละ 3.3 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปลายเปิดทั้งหมด

4) การบริการเก็บขนขยะมูลฝอย

ในการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอยนั้น ประชาชนมีปัญหาและความต้องการดังต่อไปนี้ คือ

- ปัญหาการเก็บขนขยะไม่สม่ำเสมอ ไม่ได้เก็บทุกวัน ควรเพิ่มความถี่ในการเก็บขนให้มากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 36.2 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด

- ปัญหาการขาดแคลนถังขยะ ควรเพิ่มจำนวนถังขยะให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 36.2 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด

- ปัญหารถขยะมีขนาดเล็กเกินไป ไม่พอบรรทุกขยะ ควรเพิ่มจำนวนรถ และพนักงานเก็บขนขยะให้มากกว่านี้คิดเป็นร้อยละ 27.6 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด

5) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการแจกแบบสอบถามปลายเปิดพบว่าประชาชน มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังต่อไปนี้คือ

- ควรเพิ่มโทรศัพท์สาธารณะในซอยต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 26 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปลายเปิดทั้งหมด

- ควรมีการตัดต้นไม้และหญ้าริมทาง คิดเป็นร้อยละ 18 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด

- ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่สม่ำเสมอและ หมั่นตรวจตราดูแลพื้นที่บ้างคิดเป็นร้อยละ 26 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด

- ควรจัดให้มีเสียงตามสายของทุกหมู่บ้านคิดเป็นร้อยละ 18 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปลายเปิดทั้งหมด

- ควรเพิ่มการทำความสะดวกบริเวณหน้าตลาดให้มาก คิดเป็นร้อยละ 16 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด

- ควรมีสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายประจำหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 4 ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด

รายละเอียด ของจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด ปรากฏตาม ตารางที่ 5.7 –5.11

ตารางที่ 5.7 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการประชาชนต่อการให้บริการถนนสาธารณะของเทศบาลตำบลอุทัย

ที่	การบริการถนนสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
1	ควรปรับปรุงพื้นผิวถนนที่ชำรุด	62	71.3
2	ควรขยายถนน และไหล่ทาง	23	26.4
3	ควรเพิ่มลูกระนาดเพื่อลดความเร็ว	2	2.3
	รวม	87	100

ที่มา : แบบสอบถาม

ตารางที่ 5.8 แสดงจำนวนและร้อยละ ของความต้องการประชาชนต่อการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลอุทัย

ที่	การบริการไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
1	ควรซ่อมแซมหรือเปลี่ยนหลอดไฟที่ชำรุด	54	50.5
2	เพิ่มไฟส่องทางให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่	38	35.5
3	ควรติดตั้งเสาไฟฟ้าให้มีระเบียบ	10	9.3
4	ปรับปรุงเสาไฟฟ้าให้มีมาตรฐาน	5	4.7
	รวม	107	100.0

ที่มา : แบบสอบถาม

ตารางที่ 5.9 แสดงจำนวนและร้อยละ ของความต้องการประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลอุทัย

ที่	การบริการน้ำประปา	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่มความแรงของน้ำ	40	65.6
2	ควรริบซ่อมท่อประปาที่แตก	11	18.0
3	ปรับปรุงคุณภาพน้ำ	5	8.2
4	เพิ่มบ่อบาดาล	3	4.9
5	ควรแจ้งล่วงหน้าหากมีการปิดน้ำ	2	3.3
	รวม	61	100.0

ที่มา : แบบสอบถาม

ตารางที่ 5.10 แสดงจำนวนและร้อยละ ของความต้องการประชาชนต่อการให้บริการเก็บขยะของเทศบาลตำบลอุทัย

ที่	การบริการเก็บขยะ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่มความถี่ในการเก็บขน	46	36.2
2	เพิ่มจำนวนถังขยะ	46	36.2
3	เพิ่มรถขยะ จำนวนพนักงาน	35	27.6
	รวม	127	100.0

ที่มา : แบบสอบถาม

ตารางที่ 5.11 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุทัย

ที่	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่มโทรศัพท์สาธารณะ	13	26.0
2	ตัดต้นไม้และหญ้าริมทาง	9	18.0
3	ผู้บริหารควรตรวจพื้นที่สม่ำเสมอ	9	18.0
4	ควรจัดให้มีเสียงตามสายทุกหมู่บ้าน	9	18.0
5	เพิ่มการรักษาความสะอาดบริเวณตลาด	8	16.0
6	ควรมีสถานมกักพิษและสถานที่ออกกำลังกายประจำหมู่บ้าน	2	4.0
	รวม	50	100.0

ที่มา : แบบสอบถาม

สรุป

จากการศึกษาความพึงพอใจและปัญหาความต้องการของประชาชนพบว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุทัยทั้ง 4 ภารกิจหลัก ประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง และประชาชนยังมีปัญหาและความต้องการต่าง ๆ ที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุงแก้ไข คือ ต้องการให้แก้ไขปัญหาค้นหาจุด เป็นหลุมเป็นบ่อ ร้อยละ 71.3

ต้องการให้ขยายถนนและไหล่ทางให้กว้างขึ้นร้อยละ 26.4 อยากให้เพิ่มลูกระนาดบนถนนที่เป็นย่านชุมชน ร้อยละ 2.3 ต้องการให้สำรวจและซ่อมแซมดวงไฟที่ดับ หรือที่ชำรุดต่าง ๆ ให้สว่างเหมือนเดิม ร้อยละ 50.5 ต้องการให้เพิ่มไฟทางให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ร้อยละ 35.5 ควรติดตั้งเสาไฟฟ้าให้มีระเบียบ ร้อยละ 9.3 ต้องการให้ปรับปรุงเสาไฟฟ้ารุ่นเก่า ๆ ให้มีมาตรฐาน ร้อยละ 4.7 ต้องการให้เพิ่มความแรงของน้ำให้มากกว่านี้ ร้อยละ 65.6 อยากให้รีบทำการซ่อมท่อประปาแตกโดยทันที ร้อยละ 18 ควรปรับปรุงคุณภาพของน้ำ ร้อยละ 8.2 ควรเจาะบ่อบาดาลเพิ่ม ร้อยละ 4.9 อยากให้แจ้งล่วงหน้าเวลาจะปิดน้ำ ร้อยละ 3.3 อยากให้เก็บขยะสม่ำเสมอ ร้อยละ 36.2 อยากให้เพิ่มถังขยะ ร้อยละ 36.2 อยากให้เพิ่มรถขยะ ร้อยละ 27.6 และข้อเสนอแนะอื่น ๆ คือ ต้องการให้เพิ่มโทรศัพท์สาธารณะ ร้อยละ 26 ต้องการให้ตัดต้นไม้และหญ้าริมทาง ร้อยละ 18 ต้องการให้ผู้บริหารตรวจพื้นที่สม่ำเสมอ ร้อยละ 18 ต้องการให้มีเสียงตามสายทุกหมู่บ้าน ร้อยละ 18 ควรเพิ่มการรักษาความสะอาดบริเวณตลาด ร้อยละ 16 ควรมีสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายประจำหมู่บ้าน ร้อยละ 4 ซึ่งปัญหาและความต้องการรวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น แสดงให้เห็นว่าประชาชนยังไม่ได้มีความพึงพอใจในบริการสาธารณะของเทศบาล การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากปัญหาและข้อจำกัดของการให้บริการสาธารณะของเทศบาล และส่วนหนึ่งก็มาจากประชาชนนั่นเอง (รายละเอียดกล่าวมาแล้วในบทที่ 4)