

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ศึกษาเฉพาะกรณีด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านการโยธาสาธารณะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศและอาชีพต่อความพึงพอใจ ของประชาชน ในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุง การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตเทศบาลตำบลบึงกาฬที่ได้รับบริการ งานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการโยธาสาธารณะ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 15 พฤษภาคม 2549 รวมทั้งสิ้น 829 คน ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คน ที่ได้จากการคำนวณด้วยสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamare, 1973 : 59) และมาทำการคัด แยกเพศชายและเพศหญิงออกจากกัน จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยนำรายชื่อที่แยกเพศจากกันแล้ว มาทำการจับสลากออกมาทีละใบจนได้เพศ ชายและเพศหญิงกลุ่มตัวอย่างละ 135 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถาม ที่ต้องการทราบในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน โดยมีเนื้อหาครอบคลุม ตามวัตถุประสงค์ ที่ต้องการทราบ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป คำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายถึงคุณลักษณะทั่วไปและระดับความพึงพอใจในการ รับบริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬในภาพรวมและรายด้าน และใช้สถิติเพื่อทดสอบ สมมติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ  $t$ -test เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของ

กลุ่ม 2 กลุ่ม และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยสำหรับข้อมูลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป หลังจากนั้นทดสอบค่าเฉลี่ยคู่ใดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้วยวิธีการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณ (Multiple Comparison Test) โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศชายและเพศหญิงจำนวนเท่ากัน และมีกลุ่มอาชีพ คือ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ เกษตรกร/รับจ้าง

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงาน ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และการโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลบึงกาฬ พบว่า

2.1 ประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจในการให้บริการรักษาความสะอาดถนนทางเดิน มากที่สุด รองลงมาคือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ส่วนการให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด

2.2 ประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ด้านการโยธาสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ มากที่สุด คือ การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงต่อเติมอาคาร รองลงมา การสร้างและบำรุงทางระบายน้ำ การสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน ส่วนในการไฟฟ้าสาธารณะ มีความพึงพอใจในการรับบริการน้อยที่สุด

2.3 ประชาชนผู้มารับบริการงาน ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และการโยธาสาธารณะ มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ และอาชีพต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ

3.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มี เพศและอาชีพต่างกัน โดยรวมพบว่า

3.1.1 เพศของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3.1.2 อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาล ตำบลบึงกาฬ ซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันกับอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง กล่าวคือ กลุ่ม อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความ พึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง ส่วนกลุ่มอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ ปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม จำนวน 270 ชุด มีประชาชน ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้าน โยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย คือ ด้านการกำจัด ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีผู้เสนอแนะมากที่สุด โดยต้องการให้ทำการเก็บขยะทุกวันไม่เว้น และให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. รองลงมาคือ ไฟฟ้าสาธารณะ โดยต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้า สาธารณะให้ทั่วถึงทุกถนนและตามตรอกซอยทุกแห่ง การสร้างและบำรุงทางระบายน้ำ โดย ขอให้ก่อสร้างท่อระบายน้ำทุกชุมชน ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ต้องการให้ฉีดวัคซีน ป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าให้ครบทุกตัว ทุกครัวเรือน โดยทั่วถึงกัน การสร้างและบำรุงรักษาถนน ทางเดิน โดยควรสร้างถนนทางเดินให้กระจายทุกชุมชน ด้านการรักษาความสะอาดถนนทางเดิน การขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลงต่อเติมอาคาร และ ในด้านข้อเสนอแนะอื่นๆ ตามลำดับ

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการทดสอบตามสมมติฐานโดยภาพรวม และแยกย่อยเป็นรายด้าน สรุปได้ว่า

1. ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบล บึงกาฬอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย นั่นอาจจะเป็นเพราะว่า

เทศบาลตำบลบึงกาฬ เป็นหน่วยงานที่มีระบบในการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ในการให้บริการสาธารณะ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม เท่าเทียม รวดเร็ว ถูกต้อง เพียงพอ และมีความสุภาพ อย่างต่อเนื่องในการให้บริการประชาชนในชุมชน จึงทำให้ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ เลิศสิน จิงจรสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้ วิจัยความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะโดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านความ เสมอภาค ด้านความทันเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้า ของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ ชิดพงษ์ เปลี้นขำ (2539 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความ พึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการของเทศบาล เมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบึงกาฬ ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และการโยธาสาธารณะ ระหว่าง เพศและอาชีพ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงโดยรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ แตกต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่าประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง ได้มีส่วนร่วมในการแสดง ความต้องการต่อกิจกรรมส่วนรวม โดยการจัดประชุม การประชุมเพื่อให้ทราบปัญหาความ ต้องการของประชาชน เพื่อจะได้กำหนดกรอบ นโยบาย ทิศทางในการพัฒนาของเทศบาล ตำบลบึงกาฬ ซึ่งทำให้ประชาชนยอมรับรู้สึกผูกมัดตนเองที่จะต้องดำเนินกิจกรรมบางประการ ที่เสนอแนะมาปฏิบัติให้บรรลุผล ประชาชนเกิดการร่วมแรงร่วมปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และ ต่อเนื่องจนประสบผลสำเร็จ รวมทั้งการรับบริการสาธารณะ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบึงกาฬ ได้ให้บริการอย่างเสมอภาคต่อประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง จึงทำให้ประชาชนทั้งเพศ ชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ระหว่างอาชีพ คือ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกร/รับจ้าง ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ พบว่า มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ระหว่างอาชีพเกษตรกร/รับจ้างกับอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกร/รับจ้างกับอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจน้อยกว่าอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกร/รับจ้างมีความคาดหวังในการรับบริการจาก เทศบาลอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อได้รับการให้บริการสาธารณะในด้านต่างๆ ไม่เพียงพอและเท่าเทียมกัน จึงทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับน้อยกว่าที่คาดหวัง ส่วนอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคาดหวังในการรับบริการจากเทศบาลอยู่ในระดับน้อย แต่เมื่อได้รับการให้บริการทุกด้าน อย่างเพียงพอและมีความต่อเนื่อง จึงทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับ ปานกลางและสูง

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ศิรินารถ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพ เกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คืออาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศชาย และเพศหญิง ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบึงกาฬ ศึกษาเฉพาะกรณี การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การโยธาสาธารณะ ผู้วิจัย เสนอแนะเกี่ยวกับผลการวิจัยและประเด็นเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. ข้อเสนอในประเด็นที่เกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ได้ ดังนี้

1.1 เป็นข้อมูลให้หน่วยงาน และผู้บังคับบัญชาสูงสุดของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง รูปแบบ วิธีการให้บริการงานของเทศบาลตำบล บึงกาฬ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการได้มากที่สุด

1.2 เป็นข้อมูลให้ฝ่ายบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ได้มี แนวทางในการปรับปรุงวิธีการและรูปแบบการให้บริการในงานของตน ให้ประชาชนผู้มา รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของตนให้มากที่สุด เช่น การบริการ อย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง การให้บริการ อย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

### 2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการงานของเทศบาล ตำบลบึงกาฬ ในด้านต่างๆในแต่ละกอง โดยดำเนินการวิจัยเพื่อหาปัจจัยองค์ประกอบที่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการในงานเฉพาะด้านและในแต่ละกองที่สังกัด เทศบาลตำบลบึงกาฬ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 ควรทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบล บึงกาฬ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ว่ามี ความเห็นอย่างไรบ้างกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ

2.3 ควรทำการศึกษาปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตำบลบึงกาฬ เพื่อจะ ได้นำข้อมูลที่นำมาใช้เป็นฐานในการปรับปรุง และให้การส่งเสริมและ สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น