

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโภคและการ โยธา สาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโภคและการ โยธาสาธารณะของเทศบาล ตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค และการ โยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน และเพื่อศึกษา ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคและการ โยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการด้าน สาธารณสุขปโภคและการ โยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโภค และการ โยธาสาธารณะ เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 25 ข้อ มีระดับค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานใช้  $t$ -test (Independent Sample) และ  $F$ -test (One Way ANOVA) หาก พบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของแอลเอสดี ของเซฟเฟ่

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค และการ โยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ได้ผลการวิจัย ดังนี้

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 จำแนกโดยเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 182 คน คิดเป็น ร้อยละ 50 และ เป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 50

1.2 จำแนกโดยการศึกษา พบว่า จบการศึกษาระดับระดับประถมจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 และ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5

1.3 จำแนกโดยอาชีพ พบว่า รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 เกษตรกรหรือรับจ้าง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโภคและการโยธา สาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโภคและการโยธา สาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า พิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาล ได้ขยายเขตตามความต้องการของประชาชนทุกชุมชน การก่อสร้างและซ่อมบำรุงรักษาดนทางเดิน ได้ดำเนินการทุกชุมชน การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ได้ทำอย่างเท่าเทียมกันตามความต้องการของประชาชน และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การป้องกันและระงับโรคติดต่อได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน

2.2 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลาในการติดต่อราชการ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการประสานงานตามขั้นตอนทุกเวลา และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจแนะนำในการให้บริการทุกด้าน

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน การก่อสร้างและบำรุงรักษาดนทางเดิน มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

การขออนุญาตก่อสร้างจัดแปลงต่อเติมอาคารมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อกความต้องการของประชาชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ รถเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้บริการเพียงพอต่อกความต้องการของประชาชน

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การขออนุญาตก่อสร้างจัดแปลงต่อเติมอาคารมีการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นกันเองกับประชาชน การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลได้ขยายอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของประชาชนทุกชุมชน การก่อสร้างและบำรุงรักษาดนทางเดินได้ทำต่อเนื่องกับความต้องการของประชาชนทุกชุมชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกรวดเร็วต่อเนื่องในการติดต่อบริการทุกเวลา

2.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ การพัฒนาการก่อสร้างและบำรุงรักษาดนทางเดิน ได้นำเทคนิคการก่อสร้างที่ทันสมัยมาใช้กับงาน เพื่อความแข็งแรงของโครงสร้าง เทศบาลได้ประสานกับธนาคารกรุงไทย เพื่อติดตั้งในเขตเทศบาล เพื่อบริการประชาชน การรักษาความสะอาด มีรถเก็บขยะเล็กบริการตลอดเวลา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์เสียงส่งแบบเครื่อง

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยเพศ การศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

5. ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ มีจำนวน 75 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.60 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์จัดกลุ่มประเด็นเชิงพรรณนา จากกลุ่มที่มีค่าความถี่มากไปหาน้อยดังต่อไปนี้

5.1 ต้องแก้ไขปัญหาและให้การช่วยเหลือในเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อนอย่างต่อเนื่องจนปัญหานั้นหมดไป

5.2 จัดระบบการบริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ

5.3 การสร้างและซ่อมบำรุงรักษาดนต้องให้เกิดความเท่าเทียมกันในทุกชุมชน

5.4 เมื่อประชาชนติดต่อขอให้ดำเนินการซ่อมบำรุงหรือแก้ไขระบบสาธารณูปโภค ต้องดำเนินการ โดยเร่งด่วนให้ทันท่วงที

5.5 ให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถพร้อมให้การช่วยเหลือ หรือแนะนำ ประชาชน ได้ทุกเรื่อง

5.6 การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต้องดำเนินการอย่างเท่าเทียมกันและสนอง ความต้องการของประชาชน ให้ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกชุมชนด้วยความ ยุติธรรม

5.7 จัดระบบการบริหารสำนักงานมิให้มีความซับซ้อนมาก ประชาชนจะสามารถ ติดต่อ ได้อย่างง่าย

## อภิปรายผล

จากข้อค้นพบที่ได้วิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย มีประเด็นที่ น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก สอดคล้องกับการวิจัยของ อัจฉนา โทบุญ (2534 : 192-203) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอมืองมหาสารคาม จังหวัด มหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจ ในระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ สอดคล้อง กับการวิจัยของ เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 107-112) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน บัตรประจำตัวประชาชน อำเภอมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอ ทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการประกอบด้วย 5 ด้านคือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการ บัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก และ สอดคล้องกับ การวิจัยของ วิสาล วุฒิสักคีศิลป์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการบุคลากร

ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี : กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยาน กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในการบริการนั้น ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติที่มีผลทางด้านบวกมากกว่าด้านลบ ในเรื่องของการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลเวียงคุกมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การบริการอย่างมีความยุติธรรม ให้ความเสมอภาคและเสมอหน้าแก่ประชาชน ให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา ให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน ให้บริการอย่างเพียงพอตามความต้องการเพียงพอ ในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการไปจนกว่าจะบรรลุผล ให้บริการที่มีความก้าวหน้า พัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

2. เปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยเพศ การศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้าน สาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ พัชฎกร ศาสนะสุพันธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัด กาฬสินธุ์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน และ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญชัย ราชโสด (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงาน ทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่าง กลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงาน ส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อ การบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพ เกษตรกรรม กลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระมีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันกับกลุ่มอาชีพ นักเรียนนักศึกษา



## ข้อเสนอแนะ

### 3. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 เทศบาลควรดำเนินการปรับปรุงกระบวนการและวิธีการบริการประชาชน โดยเฉพาะ เรื่องการให้บริการรวดเร็วทันเวลา และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ซึ่งพบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในลำดับท้าย

1.2 เทศบาลควรดำเนินการแก้ไขปัญหาคำติของประชาชนและพร้อมให้การช่วยเหลือในเรื่องที่ประชาชนเดือนร้อนเป็นการเร่งด่วนอย่างต่อเนื่องปัญหานั้นได้รับการแก้ไข

1.3 เทศบาลควรดำเนินการจัดระบบการบริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการให้บริการด้านสาธารณสุขโลกและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพื่อค้นหารูปแบบที่ทำให้เทศบาล ได้พัฒนาการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ควรมีการศึกษานโยบายการให้บริการด้านสาธารณสุขโลกและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งจะสามารถพัฒนาการบริหารงานและการดำเนินงานร่วมกัน