

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่จำแนกตามอาชีพและเพศที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่จำแนกตามอาชีพและเพศที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับน้อย
2. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2553 มีจำนวนทั้งหมด 7,737 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสถิติจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกหน่วยตัวอย่าง

จากประชากรที่ได้รับการแบ่งตามอาชีพและเพศ กลุ่มละใกล้เคียงทั้งหมดรวม 400 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 200 คน เพศชาย 200 คน โดยแต่ละหมู่มีจำนวนรวม 25 คน ทั้ง 16 หมู่ละเท่าๆกันแต่ละหมู่แบ่งเป็นอาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพละใกล้เคียงกัน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ที่อยู่ อาศัย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. ด้านให้บริการอย่างเพียงพอ
2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. ด้านให้บริการอย่างเสมอภาค
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 400 ฉบับ มาจำแนกตามอาชีพและเพศของประชาชน โดยใช้โปรแกรม SPSS for Window โดยเป็นขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป เพื่อบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศชายและเพศหญิง ใช้การทดสอบด้วย t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe

4. ประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์

จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่จำแนกตามอาชีพและเพศที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ จากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ ระหว่างอาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ส่วนการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ระดับความพึงพอใจทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

### 3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก คือ ควรปรับปรุงการประปาให้น้ำไหลแรงสะอาดกว่าเดิม รวมถึงการปรับปรุงการเก็บน้ำประปาให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอในการทำงาน การให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร อยากให้มีความเสมอภาคต่อประชาชน ควรจัดให้มีส้วมสาธารณะที่บริเวณตลาดสดและที่ว่าการอำเภอให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและบำรุงรักษาให้สะอาดด้วย ควรจัดสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬา เช่น สถานที่เดินแอโรบิก สนามเปตอง สนามป้องกัน สนามตะกร้อ สนามบาสเกตบอล รวมทั้งการจัดการจัดให้มีการส่งเสริมการให้ประชาชนได้เล่นกีฬาประเภทต่างๆควรมีมากกว่านี้ การจัดให้มีที่ระบายน้ำเสีย ควรจัดให้มีตามถนนสายต่าง ๆ จนครบและควรมีการซ่อมแซมปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่น้ำเสียไหลได้อย่างสะดวกเพราะน้ำจะไม่ได้เกิดการกักขังเป็นสาเหตุของแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายได้

## อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่าอยู่ในระดับน้อย อาจจะเป็นไปได้ว่าการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้มีการปรับปรุงการบริหารและการบริการใหม่ที่เน้นการบริการให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายของเทศบาลทั่วประเทศที่ต้องมีการจัดทำแผนปฏิบัติการทุกปี มีการกำหนดกรอบงานบริการแก่ประชาชนในทุกๆด้าน เพื่อให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงทุกชุมชน ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความก้าวหน้า ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดจึงทำให้ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับเลิศสิน จิงจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านความเสมอภาค ด้านความทันเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้าของการบริการอยู่ในระดับปานกลางผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ ชิตพงษ์ เปลียนจำ (2539 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ สรภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

## 2. จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิจัย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุด คือ การริรียน้ำประปา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือการจัดให้มีและดำเนินการ โรงรับจํานํา อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลสงเปลือย ได้ให้ความสำคัญและเน้นการบริการด้านสาธารณูปโภค โดยจัดให้มีน้ำประปาที่ไหลสะดวกและสะอาดให้เพียงพอในการอุปโภคบริโภคของประชาชนในแต่ละครัวเรือน เพราะน้ำประปามีความจำเป็นในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก จึงทำให้ประชาชนที่ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ส่วนสาเหตุที่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่ำสุดในข้อการจัดให้มีและดำเนินการ โรงรับจํานํา อาจเป็นไปได้ว่าประชาชนยังไม่เคยได้รับบริการ โรงรับจํานําเพราะว่าทางองค์การ

เทศบาลตำบลสงเปลือย ยังไม่ได้มีการจัดให้มีและดำเนินการ โรจรับจำนำ รวมทั้งยังมองไม่เห็นความจำเป็น ในกิจการนี้ เมื่อประชาชนยังไม่ได้รับบริการจึงเป็นสาเหตุให้ระดับความพึงพอใจในการรับบริการต่ำสุด

### 3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างอาชีพ และเพศ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างอาชีพ คือ เกษตรกร ค้าขาย รับ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ พบว่ามีคู่ที่มีความพึงพอใจ แดกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ ระหว่างอาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึง พพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ แดกต่างกัน อาจ เป็นเพราะว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังในการรับบริการสาธารณะจากทาง เทศบาลอยู่ในระดับน้อย แต่เมื่อได้รับการ ให้บริการสาธารณะทุกด้านอย่างเพียงพอและมีความต่อเนื่อง จึง ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลางและสูง ส่วนประชาชนที่ประกอบ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความคาดหวังในการรับบริการสาธารณะจากทางเทศบาลอยู่ในระดับสูง เมื่อ ได้รับการ ให้บริการสาธารณะทุกด้านอย่างเพียงพอและมีความต่อเนื่องเหมือนกัน แต่ก็ยังมีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในการ ให้บริการสาธารณะจากทางเทศบาล จึงเกิดรู้สึกความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยกว่าที่คาดหวัง ไว้

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ผลการ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยรวม พบว่าไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสง เปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ แดกต่างกันอาจเป็นไปได้ว่าประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงได้ มีส่วนร่วมในการแสดงความต้องการของตนเองต่อกิจกรรมส่วนรวม โดยการจัดประชุม การประชุม เพื่อให้ทราบปัญหาความต้องการของประชาชน เพื่อจะได้กำหนดกรอบ นโยบาย ทิศทางในการพัฒนาของ เทศบาลตำบลสงเปลือย ซึ่งทำให้ประชาชนยอมรับรู้สึกผูกมัดตนเองที่จะต้องดำเนินกิจการบางประการที่ เสนอแนะมาปฏิบัติให้บรรลุผล ประชาชนจะเกิดการร่วมแรงร่วมปฏิบัติกันอย่างจริงจัง และต่อเนื่องจน ประสบผลสำเร็จ รวมทั้งการรับบริการสาธารณะ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสงเปลือย ได้ให้บริการอย่าง เสมอภาคต่อประชาชนทั้งเพศหญิงและเพศชาย จึงทำให้ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ ใกล้เคียงกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการอันอาจเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ และการบริหารส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายหรือวางแผนการดำเนินงาน ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในบางส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย เพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

1.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านต่างๆ รวม 4 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีด้านละ 20 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การบริการน้ำประปา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ควรจัดให้มีและดำเนินการโรงรับจำนำ เหมือนกันทุกด้าน ดังนั้น การให้บริการทั้ง 4 ด้าน ควรที่จะจัดให้มีและดำเนินการโรงรับจำนำเพื่อประชาชนจะได้รับบริการและความพึงพอใจมากขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างงานสาธารณะด้านอื่นนอกจากการบริการสาธารณะทั้งที่กฎหมายกำหนดให้กระทำและเลือกทำให้ครอบคลุมกลุ่มเพศ กลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ เพื่อให้ทราบถึงการให้บริการสาธารณะของเทศบาลที่มีต่อประชาชนหลากหลายสาขาอาชีพว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร