

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของการประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจะนำเสนอสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับขั้น ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผลการวิจัย
7. ข้อเสนอแนะ
8. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

#### 1. วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้งภาพรวมและรายด้าน

1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ดั่งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและชุมชนรอบเมืองในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้งภาพรวมและรายด้าน

1.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

#### 2. สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้งภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่ตั้งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น และชุมชนรอบเมืองในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้งภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกัน

### 3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่ตั้งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2550 ตามข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่น ตำบลศรีพนา ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2550

3.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้จากการสุ่มจากสัดส่วนของประชากร โดยวิธีสุ่มแบบง่าย และการสุ่มแบบกำหนดโควตา โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งเขตชุมชนเป็น 2 เขต คือเขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมือง กลุ่มตัวอย่างกำหนดแบบโควตาในสัดส่วนที่เท่ากันคือเขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมือง เขตละ 164 คน รวม 328 คน กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม แยกเป็นเพศชาย 183 คน เพศหญิง 145 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว 116 รองลงมาเกษตรกร 113 คน รองลงมาอีกรายการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ 52 คน และอาชีพอื่นๆ 47 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อาชีพ ที่ตั้งบ้านเรือน ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย แบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบ (Likert Scale) แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 3) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 4) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
- 5) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป แยกเป็น 3 ข้อ ดังนี้

1) ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ท่านมีข้อเสนอแนะในแต่ละด้านอย่างไรบ้าง

- 1.1) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.2) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 3.3) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 4.4) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
- 5.5) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

2) ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ท่านต้องการให้เทศบาลตำบลศรีพนาให้บริการอย่างไร หรือควรจะทำอะไร

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่กรอกแล้วทั้ง 328 ฉบับ มาจัดหมวดหมู่ตามเขตที่ตั้งบ้านเรือนของประชาชน โดยเรียงลำดับ เขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมือง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มที่ตั้งบ้านเรือนอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น กับกลุ่มประชาชนที่ตั้งบ้านเรือนอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ใช้การทดสอบด้วย  $t$ -test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4.4 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอ เซกา จังหวัดหนองคาย ใช้การประมวลเนื้อหา และนำมาวิเคราะห์และเรียงลำดับความถี่ใน แต่ละประเด็น

## 5. สรุปผลการวิจัย

### 5.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

สรุปด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 328 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 เขต คือ เขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมือง เก็บข้อมูลกลุ่มละเท่ากัน คือเขตละ 164 คน

กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 55.79 อาศัยอยู่เขตชุมชนหนาแน่น 95 คน คิดเป็นร้อยละ 28.96 และเขตชุมชนรอบเมือง 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.83 กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 44.21 อาศัยอยู่เขตชุมชนรอบเมือง 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.17 และเขตชุมชนหนาแน่น 69 คน คิดเป็นร้อยละ 21.04

อาชีพของประชากรกลุ่มตัวอย่างเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด 116 คน คิดเป็นร้อยละ 35.37 อาศัยอยู่เขตชุมชนหนาแน่นและรอบเมืองจำนวนเท่า ๆ กัน รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกรมีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 34.45 อาศัยอยู่เขตชุมชนหนาแน่น 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.34 และเขตชุมชนรอบเมือง 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.11 รองลงมาอีกคือ อาชีพข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.85 อาศัยเขตชุมชนรอบเมือง 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.88 และเขตชุมชนหนาแน่น 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.97 และจำนวนน้อยที่สุดคือ อาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.33 อาศัยอยู่เขตชุมชนรอบเมือง 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.32 และเขตชุมชนหนาแน่น 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.01

ที่ตั้งบ้านเรือนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 เขต คือเขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมือง เขตชุมชนหนาแน่นมี 3 ชุมชน คือ 1. ชุมชนเซกากลาง 2. ชุมชนศรีพนา 3. ชุมชนศรีพนาเหนือ รวมกลุ่มประชากรตัวอย่างเขตชุมชนหนาแน่น 164 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 328 คน กลุ่มประชากรตัวอย่างเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ชุมชนศรีพนาเหนือ มีจำนวนมากที่สุด 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20.43 รองลงมาคือ ชุมชนศรีพนาเหนือ 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.77 และจำนวนน้อยที่สุดคือ ชุมชนเซกากลาง 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 เขตชุมชนรอบเมืองมี 4 ชุมชน คือ 1. ชุมชนคงไร่ 2. ชุมชนโลกพิทักษ์ 3. ชุมชนเซกาใต้ 4. ชุมชนเซกาเหนือ รวมกลุ่มประชากรตัวอย่างเขตชุมชนรอบเมือง 164 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 328 คน กลุ่มประชากรตัวอย่างเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ชุมชนเซกาใต้ มีจำนวนมากที่สุด 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 รองลงมาคือ ชุมชนโลกพิทักษ์ 45 คน

คิดเป็นร้อยละ 13.72 รองลงมาอีกคือ ชุมชนเขกานเหนือ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 และจำนวนน้อยที่สุดคือ ชุมชนคงไร่ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.18

### 5.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมและรายด้าน

จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าซึ่งมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 5.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ดั่งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและชุมชนรอบเมืองในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้งภาพรวมและรายด้าน

จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีไม่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น มีใกล้เคียงกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ซึ่งไม่สอดคล้องกันกับสมมติฐาน ในการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ดั่งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและที่ดั่งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง มีความแตกต่างกัน

### 5.4 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

จากการวิจัยพบว่า มีประชาชนแสดงความคิดเห็นพร้อมข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 43 คน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ อันดับแรกคือ ตลาดเข้าคับแคบ

ไม่มีสถานที่จอดรถในบริเวณรอบๆ ตลาด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 10 คน อันดับรองลงมาคือ เพิ่มไฟฟ้าให้มีแสงสว่างเพียงพอตามท้องถนนบางซอย ไม่มี โดยไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 9 คนและอันดับที่ 3 คือ ถึงขณะนี้ไม่ได้มาตรฐาน ไม่มีฝักรอบ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 8 คน ส่วนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ รถบรรทุกน้ำน่าจะยังไม่เพียงพอ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 1 คน

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 41 คน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ อันดับแรกคือ น้ำประปาไม่สามารถดื่มได้ ควรเพิ่มคุณภาพของน้ำให้ดีขึ้น โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 9 คน อันดับรองลงมาคือ ควรมีการดูแลความสะอาดในตลาดสดสม่ำเสมอและเพิ่มแสงสว่างไม่ให้อับทึบ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 8 คนและอันดับที่ 3 คือ การจัดเก็บขยะให้เก็บกวาดบริเวณรอบถังขยะด้วยและควรสม่ำเสมอ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 6 คน ส่วนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ถนนหนทางบางจุดไม่ได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดเวลา โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 4 คน และไฟฟ้าในซอยเสียไม่มีเจ้าหน้าที่ไปแก้ไข โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 4 คน

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 11 คน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ อันดับแรกคือ ควรจัดการน้ำประปาให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและต้องไหลตลอดเวลาและดื่มได้ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 6 คน อันดับรองลงมาคือ บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการจัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาลเท่าเทียมกับบริเวณอื่น (ดีแล้ว) แต่ถึงขณะนี้บางถังไม่มีฝักรอบ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 3 คนและอันดับที่ 3 คือ ถนนบางเส้นไม่ได้ดูแลรักษาถนนหนทาง โดยเฉพาะถนนที่ไม่ใช่ถนนสายหลัก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 2 คน ซึ่งน้อยที่สุดในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 18 คน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ อันดับแรกคือ ตลาดสดควรมีการพัฒนาให้เป็นตลาดน่าซื้อ อาหารปลอดภัย สะอาดสะอาด ทันสมัย และมีสถานที่จอดรถ แต่ต้องไม่ไกลชุมชน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 7 คน อันดับรองลงมาคือ สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจควรปลูกไม้ดอกไม้ประดับให้

ร่นสิ้นสวยงามไม่ควรให้กรงรัง และน่าจะมีหลายแห่งมากกว่านี้ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 4 คนและอันดับที่ 3 คือ ควรมีเจ้าหน้าที่เทศกิจเพิ่มขึ้นและต้องจัดการจราจรไม่ให้ติดขัดในเวลาเร่งด่วน โดยเฉพาะบริเวณตลาดเช้า โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 3 คน ส่วนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ควรมีเจ้าหน้าที่เทศกิจเพิ่มขึ้น และต้องจัดการจราจรไม่ให้ติดขัดในเวลาเร่งด่วน โดยเฉพาะบริเวณตลาดเช้า โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 2 คนและควรมีการพัฒนาศูนย์เด็กเล็กให้มีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย และให้มีบรรยากาศดี อากาศถ่ายเทเพื่อสุขภาพที่ดีของบุตรหลาน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 2 คน

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 14 คน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ อันดับแรกคือน่าจะจัดตั้งศูนย์บรรเทาสาธารณภัย 24 ชั่วโมง และให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการบรรเทาสาธารณภัยตลอดเวลา โดยมีคำตอบแทน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 5 คน อันดับรองลงมาคือ การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องชกช้า บางครั้ง หลายวันก็ไม่แก้ไข โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 4 คนและอันดับที่ 3 คือ ควรมีสายด่วน และรถตรวจการณ์ บริการด้านการจราจรและเหตุฉุกเฉิน การจัดระเบียบการจราจรให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและถูกต้องโดยเฉพาะบริเวณตลาดเช้า ให้เทศบาลจัดระเบียบไม่ให้พ่อค้าแม่ค้าวางสินค้ารูกลำทางเท้า โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 3 คน ส่วนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ การแก้ไขเรื่องน้ำประปาขัดข้องชกช้า โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 2 คน

ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ท่านต้องการให้เทศบาลตำบลศรีพนาให้บริการอย่างไร หรือควรจะทำอะไร มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 14 คน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ อันดับแรกคือให้พนักงานเทศบาลบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองตรงต่อเวลา บ่อยครั้งที่มาติดต่อราชการต้องมานั่งรอเจ้าหน้าที่ และไม่ทราบว่าจะทำอะไรอย่างไร บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็แนะนำ ผิด ๆ อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงาน พร้อมทั้งมีคนแนะนำ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 10 คน อันดับรองลงมาคือ การบริการ โดยภาพรวมยังชกช้าและล่าช้า ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 3 คนและอันดับที่ 3 คือ บุคลากรในองค์กรของท่านควรเข้าใจบทบาทหน้าที่ และงานบริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพราะดูเหมือนว่าจะทำงานเช้าชาม เย็นชาม

โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 1 คน ซึ่งเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่น้อยที่สุดในข้อนี้

ด้านข้อเสนอแนะอื่นๆ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 20 คน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ อันดับแรกคือ น้ำประปาดื่มควรมีคุณภาพดีกว่านี้ และน่าจะต้องคั้นได้ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 6 คน อันดับรองลงมาคือควรมีอินเทอร์เน็ตบริการประชาชนอย่างเปิดเผยและเพียงพอ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 5 คน และอันดับที่ 3 คือ พนักงานเทศบาลควรรักษาความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยมี ผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 4 คน ส่วนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ เทศบาลควรมีเสียงตามสายเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ในเขตเทศบาลได้รับรู้มากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเดียวกัน จำนวน 2 คน

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังนี้

6.1 ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับน้อย อาจจะเป็นไปได้ว่าการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ยังไม่มีเครื่องมือเครื่องที่ทันสมัย และการพัฒนาหลายๆ ด้านยังล่าช้า

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับเลิศสิน จีงจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ โดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านความเสมอภาค ด้านความทันเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้าของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ ชิดพงษ์ เปลี่ยนจำ (2539 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ ภูริวัฒน์ ชิดทรงสวัสดิ์ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้



วิจัยการจัดการบริการสาธารณะของสุขาภิบาลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนในเขตสุขาภิบาลมีความคิดเห็นต่อการจัดการสาธารณะโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับเหมาะสม

## 6.2 จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

6.2.1 ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในระดับปานกลาง 5 ข้อ และในระดับน้อย 4 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ อันดับแรกคือ ถนนที่ใช้สัญจรไปมาในเขตเทศบาลเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกต่อความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ โรงเรียนหรือสถานศึกษาของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและตั้งรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่ำสุด คือ สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

6.2.2 ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่องในระดับปานกลาง 5 ข้อ และในระดับน้อย 4 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ อันดับแรก คือมีการเก็บขยะมูลฝอยในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ มีการดูแลรักษาความสะอาดตลาดสดเฉพาะตลาดเช้าในเขตเทศบาลอย่างสม่ำเสมอและถนนที่ใช้สัญจรไปมาที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษา ให้ใช้ได้ทุกฤดูกาล ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจมีการดูแลรักษาความสะอาดน่าพักผ่อนหย่อนใจอยู่เสมอ อาจเป็นไปได้ว่า สาเหตุมาจากไม่มีการปรับปรุงบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง ตัดแต่ง รดน้ำพรวนดิน ไม้ดอกไม้ประดับที่ปลูกในสวนสาธารณะให้คงสภาพบรรยากาศร่มรื่น สวยงาม เหมาะแก่การเข้าไปพักผ่อนหย่อนใจและออกกำลังกาย จึงทำให้ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำสุด

6.2.3 ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในด้านการให้ บริการอย่างเท่าเทียมกันในระดับปานกลาง 7 ข้อ และในระดับน้อย 2 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ อันดับแรก คือประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้บริการตลาดสดเฉพาะตลาดเช้าในเขตเทศบาลได้ รองลงมาคือ บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการดูแลรักษาความสะอาดจัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาล เท่าเทียมกับบริเวณอื่น และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลเปิดโอกาสให้เด็กทุกคนได้เข้าเรียนอย่างเท่าเทียมกัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ในชุมชนของท่านทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ของสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สาเหตุที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุดในข้อที่ประชาชน ทุกคนเข้าไปใช้ประโยชน์

จากสวนสาธารณะเพื่อพักผ่อนหย่อนใจไม่เท่าเทียมกันอาจจะมากจากสวนสาธารณะอยู่ห่างไกล จากชุมชนและเทศบาลตำบลศรีพนา ไม่มีกลยุทธ์ในการวางแผนจัดกิจกรรมต่างๆ ที่จะให้ ประชาชนทุกชุมชนเข้ามีส่วนร่วมใช้สวนสาธารณะในการ จัดกิจกรรมต่างๆ ทำให้ประชาชน มีมุมมองการใช้สวนสาธารณะเฉพาะในเขตชุมชนเมืองเท่านั้น

6.2.4 ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า ใน ระดับปานกลาง 6 ข้อ และในระดับน้อย 3 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ อันดับแรก คือ มีการจัดให้มีตลาดเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ มีการพัฒนาระบบการผลิตน้ำประปาและการบริการน้ำประปาเพิ่มขึ้นตามการ ขยายตัวของชุมชน และถนนที่ใช้สัญจรไปมาบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยเพิ่มขึ้นตามการขยายตัว ของชุมชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ ในชุมชนของท่านมีสวนสาธารณะและ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน สาเหตุที่อาจทำให้ประชาชน มีความพึงพอใจต่ำสุด เทศบาลตำบลศรีพนาไม่ได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของสถานที่พักผ่อน หย่อนใจ ซึ่งมีน้อยเกินไป ควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและพร้อมกับปรับปรุง ดูแล รักษา ทำความสะอาดสวนสาธารณะให้น่าพักผ่อนหย่อนใจอยู่เสมอ

6.2.5 ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ ในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทัน ต่อเวลา ในระดับปานกลาง 5 ข้อ และในระดับน้อย 4 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจ จากมากไปหาน้อย 3 อันดับ อันดับแรก คือ มีการเร่งเก็บกวาดขยะในตลาดสดเฉพาะตลาด เข้าในเขตเทศบาลให้สะอาด รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่เทศกิจร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจัดการ การจราจร ในเวลาที่มีการจราจรคับคั่งและกรณีฉุกเฉินทันที และมีการช่วยเหลือกรณีที่เกิดเหตุ ฉุกเฉินกับนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลทันที ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่ำสุดคือ ถ้ามีการแจ้งเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นในสวนสาธารณะจะได้รับการช่วยเหลือทันทีที่ สาเหตุสืบเนื่องมาจากความไม่เพียงพอของสวนสาธารณะ อีกทั้งยังไม่มีมีการปรับปรุง ดูแล รักษา ทำความสะอาดสวนสาธารณะให้น่าพักผ่อนหย่อนใจอยู่เสมอ และไม่จัดเวรยาม เจ้าหน้าที่ดูแลสวนสาธารณะ เทศบาลควรแก้ไขจุดบกพร่องในด้านนี้ด้วย

**6.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ระหว่างเขตชุมชนหนาแน่นและเขต ชุมชนรอบเมือง**

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ระหว่างเขตชุมชนรอบเมืองและเขต

ชุมชนหนาแน่น มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชนหนาแน่นและระดับ ความพึงพอใจของประชาชนชุมชนรอบเมืองใกล้เคียงกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนเขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมืองจะมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคายแตกต่างกัน อาจจะเป็นไปได้ว่า พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลศรีพนา มีพื้นที่ค่อนข้างน้อยและสภาพทั่วไป ไม่แตกต่างกันมากนัก จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา ไม่แตกต่างกัน

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 7.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระบับน้อย อาจจะเป็นไปได้ว่าการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา ยังไม่มีเครื่องมือที่ทันสมัย และการพัฒนาหลาย ๆ ด้านยังล่าช้า ผู้วิจัยได้เสนอข้อมูล ข้อเสนอแนะบางประการที่อาจจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารส่วนท้องถิ่น การกำหนดนโยบาย หรือวางแผนการดำเนินงาน ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในบางส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

7.1.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย และเทศบาลอื่นที่ใกล้เคียงกันว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่น

7.1.2 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย