

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามลำดับขั้นตอน และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
7. สรุปผลการวิจัย
8. อภิปรายผลการวิจัย
9. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก

2. ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายแตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขจากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย จำนวน 185 คน

2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในงานวิจัย จำนวน 126 คน ได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ยามาเน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ต้องการทราบเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ต้องการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิ์ท มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 5 คำ รวม 50 ข้อ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย เป็นแบบคำถามปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล และวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นแบบรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตามวิธีของคอนบราค

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ใช้สถิติการแจกแจง และร้อยละ

2.2 การวิเคราะห์กับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ ได้แก่ t – test และ F – test (One way ANOVA)

2.4 การวิเคราะห์ความแตกต่างที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะพิสูจน์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 126 คน เป็นชาย 63 คน (ร้อยละ 50) และเป็นหญิง 63 คน (ร้อยละ 50) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 96 คน (ร้อยละ 76.2) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า จำนวน 11 คน (ร้อยละ 8.73) ระดับอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 19 คน (ร้อยละ 15.07) อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกรหรือรับจ้าง จำนวน 100 คน (ร้อยละ 79.4) อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 10 คน (ร้อยละ 7.9)

อาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 16 คน
(ร้อยละ 12.7)

2. ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่ม

ในการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ทั้ง 3 กลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

ในการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่าง 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2 ผลการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ในผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

ในการวิจัยความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ การจัดสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ไว้ให้ชัดเจนเพียงพอ การจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการในระหว่างพักรับประทานอาหารเที่ยง งานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน ควรปรับปรุงให้บริการจัดการแบบเบ็ดเสร็จ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ต้องการให้เจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการประชาสัมพันธ์แนะนำระเบียบการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับบริการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ขอให้มีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้มีความคล่องตัวเกี่ยวคู่สัมพันธ์กันของช่องทางเดินของงานที่ให้บริการตั้งแต่ต้นจนเสร็จ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการให้บริการ ควรจัดให้มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็นเฉพาะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เรื่องบุญสิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวนจังหวัดขอนแก่น พบว่า

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง และวารกรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า เทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก และใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ ในขณะที่เดียวกันนโยบายของเทศบาลตำบลสังคม และคณะผู้บริหารของเทศบาล ได้มีการปรับปรุงงานด้านการให้บริการโดยเน้นให้พนักงานของเทศบาลทุกส่วนงาน โดยเฉพาะการให้บริการงานด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้เน้นให้มีความใกล้ชิดและอำนวยความสะดวกกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดทุก ๆ ด้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสองลำดับแรก คือ ให้บริการเป็น ไปตามลำดับก่อนหลังและยุติธรรมและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ก็ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น โดยกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ควรจัดให้บริการมีลำดับก่อนหลังและยุติธรรมมีความเสมอภาค ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำกับผู้มาติดต่อรับบริการทุกกลุ่มอาชีพโดยเท่าเทียมกัน

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสองลำดับแรก คือ จัดให้มีประกาศ/ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย และการให้บริการเป็นระบบชัดเจนไม่ยุ่งยาก โดยกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ควรมีการปรับปรุงหรือติดประกาศข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์และจัดจุดประชาสัมพันธ์โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำการตลอดเวลาและให้บริการอย่างเป็นระบบไม่ยุ่งยาก รวมทั้งให้ความรู้ที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสองลำดับแรก คือ มีบริการถ่ายเอกสาร สำหรับผู้มารับบริการ และมีหนังสือ แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ถือว่าเป็นเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่สูง แต่ก็ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น โดยกองสาธารณสุขและ

สิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ควรรักษาเกณฑ์ด้าน การบริการถ่ายเอกสารสำหรับผู้มารับบริการ และจัดทำมุมสำหรับอ่านหนังสือพิมพ์แผ่นพับ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสองลำดับแรก คือ มีการจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับ บริการจนแล้วเสร็จ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ถือว่าเป็นเกณฑ์ระดับความ พึงพอใจที่สูง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัด หนองคาย ควรรักษาเกณฑ์ด้านการจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ และอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่ มีความรับผิดชอบติดตามผลงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ และควรจัดทำแบบสอบถาม ความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดสองลำดับแรก คือ มีการให้บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรเลข ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้ หลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก กอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ควรรักษา เกณฑ์ด้านการบริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายช่องทาง และควรปรับปรุง ระดับการฟังข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับ บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

1. การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและ เพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผล การศึกษาวิจัยของชวณพิศ สิงห์อินทร์ (2545 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า เพศชายมีระดับ ความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริคม ขุนทอง (2546 : 62)

ที่ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดพัทลุง สาขาตะโหนดที่พบว่า เพศที่ต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพีระพัฒน์ ตันตรัตนพงษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารต่อการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน สาขาตรัง ที่พบว่า เพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่าง 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ ความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มเพศ อาจเป็นไปได้ว่าความละเอียดอ่อน มุมมองในทัศนคติระหว่างเพศชายกับเพศหญิงมีความละเอียดอ่อนแตกต่างกันและกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ได้มีการปรับปรุงทั้งด้านอาคารสถานที่และการบริการ ให้มีความใกล้ชิดและอำนวยความสะดวกทุก ๆ ด้าน ให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสมอภาค มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว มีความเพียงพอและก้าวหน้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการทำให้ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง จึงมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านสาธารณสุขเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องสอดคล้องกับผลการศึกษาของชวนพิศ สิงห์อินทร์ (2545 : บทคัดย่อ) พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุทัย พงศ์จันทร์เสถียร (2543 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความ พึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาตรัง พบว่า การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน ไม่สอดคล้องกับพีระพัฒน์ ตันตรัตนพงษ์ (2544 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับการศึกษา

ของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เปรียม ฤทธิ์ชู (2541 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณรงค์ รักษายศ (2543 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดยโสธร สาขามหาชนะชัย พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ดังนี้

1.1 การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความแตกต่างจากการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า และแตกต่างจากระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป กล่าวคือระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจมากกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. หรือเกษตรกรหรือรับจ้าง มีทัศนคติที่ว่าไม่ได้รับการที่ค่อนข้างประทับใจจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจึงเกิดความพึงพอใจมากกว่าผู้มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า แต่น้อยกว่าผู้จบการศึกษานุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้มีความรู้ในระดับที่สูงขึ้น มีการวิเคราะห์ พิจารณาถึงการปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมได้ดี

1.2 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่าแตกต่างจากระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป กล่าวคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจน้อยกว่าอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป อาจเป็นไปได้ว่าการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า ประสบการณ์และการประกอบอาชีพส่วนมากอาจประกอบอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป ซึ่งมีทัศนคติและความละเอียดอ่อนจากพื้นฐานของระดับการศึกษาและอาชีพรวมทั้งตำแหน่งหน้าที่การทำงาน จึงทำให้มีทัศนคติและมุมมองที่แตกต่างกัน และอาจเป็นเพราะว่าการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม ไม่อยู่ในระดับมาตรฐานเดียวกันด้วยเหตุดังกล่าวอาจทำให้ระดับความพึงพอใจของกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน คือ การศึกษาระดับประถม

ศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า และระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป มีความแตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ สุรพงศ์ แสงสำลี (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ข่าวสาร ทักษะ และความ พึงพอใจในการใช้บริการของสถานอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทราชนิกับสถานอนามัยทั่วไปในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยโดยรวมพบว่า ปัจจัยทางด้านเพศ อาชีพที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสถานอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ และสถานอนามัยทั่วไปที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับพรณี แผลงจันทิก (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยที่มีสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ อายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับ สุนทร ทองคง (2527 : 382 – 385) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทหน้าที่ของ อสม. จังหวัดนครสวรรค์พบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ความเพียงพอของรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอาชีพ ดังนี้

3.1 กลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย แตกต่างจากกลุ่มอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ กลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร อาจเป็นไปได้ว่าเมื่อกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นเมื่อมาขอรับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอาจมีความเกรงใจ จึงให้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อและอำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้าน ส่วนกลุ่มอาชีพเกษตรกร อาจเป็นไปได้ว่าเมื่อมารับ

บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อาจขาดความเกรงอกเกรงใจ ให้บริการอย่างไม่เสมอภาคและไม่อำนวยความสะดวกให้เท่าที่ควร ทำให้มุมมองของกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและกลุ่มอาชีพเกษตรกร หรือรับจ้างมีความแตกต่างกัน

ด้วยเหตุดังกล่าว จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น แตกต่างกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

3.2 กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการมาขอรับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย แตกต่างจากกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น อาจเป็นไปได้ว่าเมื่อมารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจเลือกปฏิบัติอำนวยความสะดวกให้เฉพาะกลุ่มรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นทำให้รู้สึกว่าการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ให้เกียรติตนเอง จึงทำให้มุมมองของกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวกับกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างกัน

ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวแตกต่างกันกับกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว น้อยกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

3.3 กลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการมาขอรับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย แตกต่างกับกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว กลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจน้อยกว่า กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างเมื่อมาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร อาจมีความรู้สึกรู้ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเอง หรืออำนวยความสะดวกให้เท่าที่ควร และไม่สามารถใช้อิทธิทธิได้ ส่วนกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาจเป็นไปได้ว่า

เมื่อมารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่ยังให้ความสำคัญแก่ตนเอง คอยให้ความช่วยเหลือและความสำคัญ จึงทำให้มุมมองของกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง และกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความแตกต่างกัน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง แตกต่างกับกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว กล่าวคือระดับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างน้อยกว่ากลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 เจ้าหน้าที่ควรให้การต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ ทุกกลุ่มอาชีพมากขึ้น ควรมีการจัดระบบบริการเพื่อให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

1.2 ควรมีบอร์ดเพื่อติดประกาศข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ ควรจัดจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ ควรจัดจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำการตลอดเวลาทำการ

1.3 ควรจัดให้มีน้ำดื่มที่สะอาด / ห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ควรมีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

1.4 ควรจัดทำแบบสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการ ควรมีการจัดบริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง

1.5 ควรจัดให้มีระบบการฟังข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง ควรมีคู่มือหรือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอเพียง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรจะมีการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการหรือปัญหาในการปฏิบัติงานของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ