

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโภคและการโยธาสาธารณะ  
ของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย มานพ มานูจำ ปริญญา ร.ป.ม.

กรรมการที่ปรึกษา ศศ. เรืองยศ จันทรสามารถ ประธานกรรมการ  
อาจารย์ยุทธพร ยูภาส กรรมการ  
อาจารย์วิทยา เจริญศิริ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ  
ประชาชนในเขตเทศบาลต่อการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโภคและ  
การโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ ระดับ  
การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค  
และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่าง  
ที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโภคและการโยธาสาธารณะของ  
เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ  
รวบรวมข้อมูลการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าระดับความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโภค และการโยธาสาธารณะ จำนวน 25 ข้อ มีระดับค่าความ  
เชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานใช้  $t$ -test (Independent Sample) และ  $F$ -test (One-  
way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้าน  
สาธารณสุขปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน  
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา  
และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขโลก และการโยธาสาธารณะของเทศบาลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยเพศและการศึกษา พบว่า ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขโลก และการโยธาสาธารณะของเทศบาลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคายจำแนกโดยอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโลกและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงจุก โดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

4. ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสาธารณสุขโลกและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย พบว่า ต้องแก้ไขปัญหาและให้การช่วยเหลือในเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อนอย่างต่อเนื่องจนปัญหานั้นหมดไป จัดระบบการบริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ การสร้างและซ่อมบำรุงรักษาถนนต้องให้เกิดความเท่าเทียมกันในทุกชุมชน เมื่อประชาชนติดต่อขอให้ดำเนินการซ่อมบำรุงหรือแก้ไขระบบสาธารณสุขโลก ต้องดำเนินการโดยเร่งด่วนให้ทันท่วงทีให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถพร้อมให้การช่วยเหลือหรือแนะนำประชาชน การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต้องดำเนินการอย่างเท่าเทียมกันและสนองความต้องการของประชาชน ให้ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกชุมชน ด้วยความยุติธรรม และ ปฏิรูประบบการบริหารสำนักงานมิให้มีความซับซ้อนมาก ประชาชนจะสามารถติดต่อได้อย่างง่าย



Nongkhai Province classified by gender and level of education , as a whole and each aspect, were not significant difference at .05 level.

3. The comparison of the levels of satisfaction of the people who received public utility service and public civil works of Tambon Weingkuk Municipality, Muang District, Nongkhai Province classified by occupation, as a whole, was not significant difference at .05 Level. According to each aspect , it was found that the equitable service and continuous service were significant difference at .05 between merchants or businessmen and farmers or hired workers.

4. The suggestions concerning public utility service and public civil works of Tambon Weingkuk Municipality, Muang District, Nongkhai Province are listed as follows: people's problems must be solved and the people must be continuously assisted till the problems were solved, public service system should provide in modern technology in order that it is more convenient and building and maintenance of roads must be equitably carried out in all communities; faster, public utility maintenance or correction must be promptly responded; qualified people should be available to assist any other people, garbage collection must be equitable in all communities. All services must be equitable and fair in all communities, the office of administrative system should be simplified in order to give more convenience to the people who would like to contact the office.