

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ลำดับขั้นตอนการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ลำดับขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มี เพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน ศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

โดยตั้งสมมติฐานไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้ง ที่ได้รับการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำนวน 390 คน ที่ได้จากการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของชุมชน ซึ่งใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ และวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยก่อนนำไปเก็บข้อมูลได้ผ่านการแนะนำปรับปรุงจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญพร้อมกับการนำไปทดลองใช้ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.99 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และให้ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

โดยได้ข้อมูลกลับคืนมาทั้งหมดครบสมบูรณ์ทั้ง 390 ชุด แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้ t -test , F -test (One-way ANOVA) และเมื่อพบว่าความพึงพอใจแตกต่างกันจะทดสอบรายคู่ด้วยด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยคิดว่าผลการวิจัยครั้งนี้ได้ข้อเท็จจริงจากประชาชนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการวิจัย โดยไม่ได้แจกแบบสอบถามเพื่อประโยชน์จากบุคคล กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือสอบถามจากชุมชนใดชุมชนหนึ่งเพียงชุมชนเดียว การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการแบ่งสัดส่วนตามความหนาแน่นของประชาชน 19 ชุมชน และการวิจัยครั้งนี้เป็นอิสระไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้ที่มีอำนาจทางการเมืองแม้แต่น้อย จึงเชื่อได้ว่าผลวิจัยที่ออกมาจะเป็นความจริงจากประชาชนมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

1. ผลการวิจัยข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 390 คน พบว่า มีเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 และเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 68.20 รองลงมา ประกอบอาชีพรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 และทำการเกษตร จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ส่วนมากจบการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช., จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และระดับอนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 ตามลำดับจากมากไปหาน้อย

2. ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.42 แต่เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีคะแนนค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.53 และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีคะแนนค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47 รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคะแนนค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.44 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา มีคะแนนค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีคะแนนค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.26 ตามลำดับจากมากไปหาน้อย

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา ต่างกัน ดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี เพศ ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมไม่แตกต่างทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี อาชีพ ต่างกัน พบว่า รวม และรายด้าน ไม่แตกต่างทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า รวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ รวม ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจมากกว่า ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. สำหรับ รายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า และระดับปริญญาตรี

หรือสูงกว่า มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษาตอนต้น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ กับด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า และระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษาตอนต้น

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการเท่าเทียมกัน ประชาชนต้องการให้การสร้างและซ่อมบำรุงรักษาถนนต้องให้เกิดความเท่าเทียมกันในทุกชุมชน และการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต้องดำเนินการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ประชาชนต้องการได้รับการบริการ เมื่อประชาชนติดต่อราชการต้องดำเนินการโดยเร่งด่วนให้ทันท่วงที จักระบบการบริหารสำนักงานมิให้มีความซับซ้อนมาก ประชาชนจะสามารถติดต่อได้อย่างง่าย และควรลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้รวดเร็วขึ้น และดำเนินโครงการที่ประชาชนเดือดร้อน โดยด่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนต้องการให้การผลิตน้ำประปาให้มีคุณภาพ สะอาดสามารถบริโภคได้ มีไฟฟ้าให้แสงสว่างเพียงพอ และควรจัดให้มีพนักงานเก็บขยะให้เพียงพอปริมาณงานด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนเสนอแนะให้มีการบำรุงรักษาถนน ระบบระบายน้ำ ระบบประปา และความสะอาดในการเก็บขยะ ควรจัดให้มีพนักงานไว้บริการนอกเวลาราชการ การให้บริการที่มีความก้าวหน้า ประชาชนเสนอแนะ ควรนำเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ และเทศบาลต้องจัดระบบการบริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ เจ้าหน้าที่ควรให้มีความรู้ความสามารถพร้อมให้การช่วยเหลือ หรือ แนะนำประชาชน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภوتاบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ การวิจัยดังกล่าว ทำการวิจัยไปพร้อมกับการที่เทศบาลเมืองท่าบ่อ กำลังมีการพัฒนาปรับปรุง ไปตามนโยบายที่ได้แจ้งกับประชาชนไว้ และนโยบายดังกล่าวอยู่ในช่วงที่กำลังดำเนินการอยู่ ที่ยังไม่มีผลการแสดงผลนโยบายให้ประชาชนทราบ เช่น การก่อสร้างรางระบายน้ำเสียให้ครบทุก ซอยในเขตเทศบาล การขยายเขตประปา การขยายเขตไฟฟ้าภายในเขตเทศบาล การก่อสร้าง อาคารเรียนของโรงเรียนเทศบาลเมืองท่าบ่อ และการถมดินเพื่อก่อสร้างท่าเทียบเรือริมตลิ่ง แม่น้ำโขงที่ทำเสร็จ เพื่อเปิดจุดผ่อนปรนระหว่างประเทศไทย-ลาว ที่ยังไม่เสร็จสมบูรณ์ เนื่องจากเป็น โครงการต่อเนื่อง จึงทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภوتاบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง จึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ และรายด้านความพึงพอใจในระดับ มาก ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ระดับ ปานกลาง อาจเป็นเพราะเทศบาลท่าบ่อมีการพัฒนาในเขตเทศบาลอย่างทั่วถึง มีการจัด งบประมาณอย่างลงตัวไม่แบ่งที่รกรกที่ซัง มีการก่อสร้างเพิ่มเติม ปรับปรุง อย่างจริงจังของ คณะผู้บริหารที่นำหลักการพัฒนาเทศบาลเมืองมาใช้อย่างสมบูรณ์ ประชาชนจึงเห็นความ แตกต่างจากอดีตที่มีสถานะเป็นสุขาภิบาล และเทศบาลตำบล ประชาชนจึงให้ความพึงพอใจใน ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมในระดับมาก ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการ อย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนด ไว้ ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้

สอดคล้องกับผลวิจัยของ ชิดพงษ์ เปลี่ยนขำ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ บริการไฟฟ้าสาธารณะ ถนนสาธารณะ ด้านการระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย ตลาด สวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้วิจัย สรุปได้ว่า การที่ประชาชนได้รับบริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน ขึ้นกับภาวะความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบกับประสบการณ์ การ และได้รับ การบริการที่ตรงกับสิ่งที่ประชาชนคาดหวังของประชาชน จึงเกิดความพึงพอใจ และในตรง ข้าม ภาวะการณั้แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบกับ ประสบการณ์ได้รับการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของประชาชนทำให้ไม่พึงพอใจ

สอดคล้องกับผลวิจัยของ ศิรินารด บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด รวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประภัสสร อะวะดี (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล โพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย พบว่า รวมประชาชนพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง ส่วนในรายด้าน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้อง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้าน การให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประภัสสร อะวะดี (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล โพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในรายด้าน คือด้านการบริการอย่างเท่าเทียมอยู่ในระดับปานกลาง จาก ผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยจึง ไม่สอดคล้อง

ไม่สอดคล้องกับผลวิจัยของ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในรายด้านคือด้านการบริการอย่างเท่าเทียมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยจึง ไม่สอดคล้อง

2. ประชาชนที่มี เพศ อาชีพและระดับการศึกษา แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี เพศต่างกัน พบว่าประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตาม สมมุติฐานที่กำหนด และผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ผลการวิจัย ของ ประภัสสร อะวะดี (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

การบริการสาธารณะของเทศบาล โพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนก เพศ ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ว่าการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน นั้นอาจจะเนื่องมาจากในปัจจุบันทั้งเพศ ชาย และเพศหญิง มีความทัดเทียมกัน และจำเป็นที่จะต้องทำมาหากินแข่งขันกับสภาพแวดล้อม และระบบเศรษฐกิจต่อค่าครองชีพที่สูงขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตน ครอบครัว และ สิ่งแวดล้อม

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพ ต่างกัน พบว่า รวมและรายด้าน ไม่ต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่กำหนด และผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ สิรินารด บัวสอน (2548 : 120) ได้วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน ในรายคู่ คือ อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้วิจัยสรุปการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพต่างกัน ได้ดังนี้ อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มประชาชนกรตัวอย่างส่วนมากประกอบอาชีพ ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว เป็นเพราะว่าอยู่ในเขตชุมชนเมืองจึงมีอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อยู่ในระดับมาก รองลงมา รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกร ซึ่งเป็น ผู้รับบริการส่วนมากมีความพึงพอใจ เนื่องจากได้รับการให้บริการที่เท่ากันหรือไม่น้อยกว่าที่คาดหวังไว้ก็เพียงพอแล้ว

2.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน พบว่า รวม และรายด้าน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด และผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้ ที่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพรัตน์ สังข์ทอง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน สังกัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ครูผู้สอนจำนวน 325 คน ผลการวิจัยพบ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ด้านการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับ ผลการวิจัยของ ประภัสสร ณะวะดี (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลโพธาราม อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดหนองคาย ที่จำแนก ระดับการศึกษาที่ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้วิจัยสรุปการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดหนองคาย ที่มี ระดับ การศึกษา ต่างกัน ได้ ดังนี้ จากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ ระดับ .05 เป็นรายคู่ คือ ผู้ที่จบระดับประถมศึกษา – มัธยมศึกษาตอนต้น กับระดับมัธยมศึกษา ปีที่ 6 หรือ ปวช. จะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันกับ ระดับอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า รองลงมาผู้ที่จบการศึกษาระดับ อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า กับระดับปริญญาตรีหรือ สูงกว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ผู้ที่จบการศึกษาส่วนมากในระดับประถมศึกษา – มัธยมศึกษาตอนต้น ซึ่งผู้วิจัยสรุปการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดหนองคาย ที่มีการศึกษาต่างกัน ได้ ดังนี้ ผลที่ว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงจากระดับปริญญาตรีขึ้นไป จะประกอบอาชีพรับราชการ/ประ อาชีพส่วนตัว ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่มีฐานะดีจึงไม่มีความต้องการจากระบบสาธารณะมากนัก สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ จะมีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง มีความต้องการให้หน่วยงาน ภาครัฐหรือเทศบาลช่วยเหลือน้อย ซึ่งต่างจากผู้ที่มีฐานะรองลงมาการศึกษาอยู่ในระดับ อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า จะมีความพึงพอใจน้อยลงแต่ความต้องการให้หน่วยงาน ภาครัฐหรือเทศบาลช่วยเหลือมากขึ้นและระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. ลงมาถึงระดับ ประถมศึกษา เพราะมีรายได้น้อยต่ำลงมาจึงมีความต้องการให้หน่วยงานภาครัฐหรือเทศบาล ช่วยเหลือมากขึ้นตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ควรนำไปใช้

1.1 เทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดหนองคาย ควรมีการประเมินผล งานที่ผ่านมา เช่น โครงการต่างๆ การจัดกิจกรรมให้กับประชาชนทางด้าน การอบรม งานประเพณี งานกีฬา และกิจกรรมอื่นๆ ภายในสำนักงานเทศบาลและชุมชน ในเขตพื้นที่ เทศบาล ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พนักงาน ลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในเทศบาล ว่ามี การปฏิบัติงานจริงและจำนวนที่เพียงพอต่อปริมาณของงาน ปฏิบัติงานได้ความต้องการของ ประชาชนหรือไม่ เพื่อนำมาปรับปรุงให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

1.2 เทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ควรจัดทำเทศบาลเคลื่อนที่เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนมากขึ้น จัดให้มีการบริการด้านต่างๆอย่างก้าวหน้าทันสมัยมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดการบริการสาธารณะกับประชาชนอย่างใกล้ชิด ต่อเนื่อง ประชาชนเห็นความแปลกใหม่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

1.3 เทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ควรจัดทำประชาพิจารณ์ก่อนการนำโครงการต่างๆ มาดำเนินการ จัดทำแผ่นพับ เพื่อชี้แจงผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน หรือรายปีงบประมาณ จัดทำคู่มือในการมาติดต่อราชการกับเทศบาลเมืองท่าบ่อ เพื่อแจกจ่ายให้กับประชาชนให้ทราบ และนำไปเป็นแนวปฏิบัติ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับผลงานที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุดของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

2.2 ควรมีการวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

2.3 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

2.4 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มเวลาของพนักงานเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย