

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่จังหวัดหนองคาย*

Satisfaction of the People Service of the Fao Rai Sub-district Municipation, Fao Rai District, Nong Khai Province

พระมหานุพันธ์ มหาวีโร (ภูคำวงศ์)

Phra Maha Anuphan Mahavir (Phu Kham Wong)

คิด วรุณดี

Think Varundee

พระมหาสมพงษ์ สุเมธ

Phra Maha Somphong Sumetho

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

E-mail: Somphong @gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่จังหวัดหนองคาย ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย จำนวน 184 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบสมมติฐานที่ (t-test) และ (f-test) เมื่อพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่าง

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเฝ้าไร่อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

* Received 1 July 2019; Revised 20 August 2019; Accepted 30; September 2019



2. ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย พบว่า ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ส่วนในด้านการให้บริการที่ตรงเวลาต้องการเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการเทศบาลตำบล.

Abstract

The purpose of this study was 1) to study the level of satisfaction of the people in the service of the FaoRaiSubdistrict Municipality, FaoRai District, NongKhai Province 2) to compare the satisfaction of the public with the service of the FaoRaiSubdistrict Municipality, FaoRai District, NongKhai Province 3) to study the suggestions of people's satisfaction towards the service of the FaoRaiSubdistrict Municipality, FaoRai District, NongKhai Province. Research conducted by quantitative research. Statistics were frequency, percent, mean, and standard deviation (SD), t-test, and f-test.

The results showed that:

1. Satisfaction of the public on the service of FaoRaiSubdistrict Municipality, FaoRai District, NongKhai Province. Considering that it was found at all levels.

2. The results of the t-test were not significantly different. So reject the hypothesis set. The results of the F-test were not significantly different. So reject the hypothesis set.

3. The development guideline on satisfaction of the services provided by the FaoRaiSubdistrict Municipality, FaoRai District, NongKhai Province. showed that the staff needed to be transparent. In terms of timely service, staff are quick to provide services.

Keywords: Satisfaction of the People, Service Subdistrict Municipality



บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยรับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้า และตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจหน้าที่ และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นหมายถึงการแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหาร และบริการประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น) (Constitution of the Kingdom of Thailand BE 2550, 2007) เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าโดยอาศัยสร้างมิติใหม่กับราชการไทย เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการขึ้นต่อกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายกองค์เทศบาลตำบลเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติคอยควบคุมตรวจสอบการทำงานพิจารณาให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติเทศบาลตำบลออกมาบังคับใช้ภายในเขตเทศบาลตำบล รวมทั้งตั้งกระทู้ถามฝ่ายบริหารในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานบริหารราชการของเทศบาลตำบล ตลอดจนจนการบริหารหรือดูแลในด้านความเป็นอยู่ของประชาชนให้กินดีอยู่ดี และสร้างคุณภาพชีวิต ดังนั้นเทศบาลตำบลจึงมีภาระหน้าที่ต่อประชาชนโดยตรงในการบริหารทุกๆ ด้านเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชนและประเทศชาติโดยไม่หยุดยั้งถึงแม้เทศบาลตำบลจะอยู่ภายใต้อำนาจจำกัดบางเรื่องก็ตามแต่เนื่องจากเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเพราะประชาชนเป็นผู้เลือกเข้ามาโดยตรงเพื่อเป็นตัวแทนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อพัฒนาตามหลักยุทธศาสตร์ที่มีการระดมความคิดเห็นจากส่วนที่เกี่ยวข้องในสังคมไม่ว่าจะเป็นการบริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อกำหนดแผนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจและเพื่อคนส่วนใหญ่ในสังคมได้รับผลประโยชน์จากการจัดสรรอย่างทั่วถึงและมีคุณธรรมควบคู่กัน

การบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน

ดังนั้น การบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการ



ปฏิบัติงานผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน เทศบาลตำบลเฝ้าไร่อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคายนับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ทั้งนี้การทำหน้าที่ดังกล่าวจะต้องยึดถือแนวทางการบริหารจัดการที่ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อการตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นเหตุผลจำเป็นให้เกิดการวิจัยหัวข้อเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคายฉบับนี้ขึ้นเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญประกอบการจัดทำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงาน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่อาจมีอยู่

เทศบาลตำบลเฝ้าไร่เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ถ้าเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ มีการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพจะส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่เอง เนื่องจากเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อน และในทางกลับกันหากเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ มีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดีตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำให้เทศบาลตำบลเฝ้าไร่ ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีประสิทธิภาพในการบริการมากน้อยเพียงใดจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงานต่อไป



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่จังหวัดหนองคาย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และสรุปเป็นคำนิยามศัพท์ในการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามจากกรอบเนื้อหาในคำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ ทำการตรวจความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
5. เมื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเรียบร้อยแล้ว จึงนำไปทดลองใช้กับหน่วยการวัดที่มีใช้ประชากรในการวิจัย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น
6. หากพบว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นแล้ว จึงนำไปทดลองใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย จำนวน 340 คน (Information of people service of the Fao Rai Sub-district, 2017) และกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ประชากรที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Taro Yamane) (Vanichbuncha, K., 2005 : 19) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 184 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) อธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายผล



2. ใช้สถิติวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคายนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

3. การทดสอบสถิติทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์หาค่าสถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) โดยใช้สถิติทดสอบเอฟ (F-test) เมื่อพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคายโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.95) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kittipat Intaranilodom (2011) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย พบว่า ประชาชนที่มีมารับบริการที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tiwan Prasuwana (2004) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

สรุป

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพดังต่อไปนี้ 1) เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ



48.9 และเป็นชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 2) อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 รองลงมามีอายุระหว่าง 20 - 30 ปีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปีคิดเป็นร้อยละ 16.8 และมีอายุตั้งแต่ 61 ขึ้นไป 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 3) ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาประถมศึกษาจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 มีระดับการศึกษานุปริญญา จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 4) อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำเกษตรกร จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาที่ทำธุรกิจส่วนตัวจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ผู้เป็นพนักงานบริษัท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ผู้ที่รับราชการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ผู้เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

2. ความพึงพอใจของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ความพึงพอใจของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.96) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

3) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.84) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

4) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่อำเภอเฝ้าไร่จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่าง



เพียงพอ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.96$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

5) **ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่อำเภอเฝ้าไร่จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.07$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

6) **ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่อำเภอเฝ้าไร่จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.89$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

3. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย** 1) ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test แบบข้อมูล 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน และ 2) ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าประชาชนที่มีอายุระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคายโดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. **ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่จังหวัดหนองคาย** 1) ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส 2) ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลาต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง 3) ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยากให้เจ้าหน้าที่จัดอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและมีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ 4) ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องต้องการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน และ 5) ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยากให้เจ้าหน้าที่ผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย



จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

1.1 ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ให้บริการอย่างมีความโปร่งใส

1.2 ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลาต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง

1.3 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยากให้เจ้าหน้าที่จัดอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และมีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ

1.4 ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องต้องการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน

1.5 ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยากให้เจ้าหน้าที่มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติดังนี้

2.1 ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ให้บริการอย่างมีความโปร่งใส

2.2 ต้องการเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง

2.3 อยากให้เจ้าหน้าที่จัดอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และมีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ

2.4 ต้องการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน

2.5 อยากให้เจ้าหน้าที่มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้ที่สนใจ ได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

3.1 ศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษา มาปรับปรุงการบริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ให้ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากขึ้น

3.2 เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาองค์กร ควรมีการศึกษาวิจัยถึงความต้องการปัญหาและสภาพการจัดการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

3.3 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย มาใช้ร่วมกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภายในเทศบาลตำบลเฝ้าไร่



เอกสารอ้างอิง

- Constitutional Law of the Kingdom of Thailand BE 2550. (2007). Bangkok: Hi Ed Printing Public Company Limited.
- Information of people service of the Fao Rai Sub-district. (2017). [Online], Source:<http://www.faoaimuni.go.th/>
- Intaranilodom, K. (2011). A study of people's satisfaction toward the services of the civilregistration officers and ID cards : case study of Khlong Toei district office. Master Thesis Public Administration. Graduate School: Burapha University.
- Prasuwan, T. (2004). Satisfaction of the people towards the service of the employees. The case study of the organization of the Ong Lang. Master Thesis Public Administration. Graduate School : Burapha University.
- Vanichbuncha, K. (2005). Statistics for Research. Bangkok : Department of Statistics, Faculty of Commerce and Accountancy Chulalongkorn University.