ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

PEOPLE'S SATISFACTION TO THE SERVICE OF KAISEE MUNICIPAL PARISH BUENGKAN DISTRICT BUENGKAN PROVINCE

พระเชิดพงษ์ ยตินฺธโร (บุตรดา)[1]
Phra Cherdpong Yintaro (Brolada)[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 373 คน นำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 373 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 59.52 เป็นเพศชายร้อยละ 40.48 มีอายุ 41 - 50 ปีร้อยละ 26.01 อายุ 61 ปีขึ้นไปร้อยละ 22.79 อายุ 51 - 60 ปีร้อยละ 21.98 อายุ 31 – 40 ปีร้อยละ 15.01 อายุ 20 - 30 ปีร้อยละ 7.77 และต่ำกว่า 20 ปีร้อยละ 6.43 ระดับประถมศึกษาร้อยละ 55.23 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าร้อยละ 17.69 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าร้อยละ 15.28 อนุปริญญาหรือเทียบเท่าร้อยละ 6.17 ปริญญาตรีร้อยละ 4.02 และ ปริญญาโทหรือสูงกว่าร้อยละ 1.61 อาชีพเกษตรกรรมร้อยละ 63.00 อาชีพรับจ้างร้อยละ 13.67 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 6.97 อาชีพนักเรียน/นักศึกษาร้อยละ 5.90 อาชีพรับราชการร้อยละ 4.29 อื่น ๆ ร้อยละ 3.49 และรัฐวิสาหกิจร้อยละ 2.68

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$= 3.39) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และตรงต่อเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$= 3.34) 2) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.44) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.46) 4) ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$= 3.33)

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และตรงต่อเวลา อยากให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงต่อเวลามากกว่านี้ร้อยละ 2.142) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยากให้ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมร้อยละ 0.803) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรพูดจาด้วยความไพเราะ และสุภาพต่อผู้

[1] นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
E-mail : Sompan123456700@gmail.com
[2] Doctor of Public Administration Program, Rajabhat Maha Sarakham University.

มาใช้บริการร้อยละ 1.344) ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรมีอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการให้บริการ ควรรีบดำเนินการปรับปรุงระบบน้ำประปาเนื่องจากน้ำประปาไม่ค่อยสะอาดร้อยละ 2.14

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการ, เทศบาลตำบล

Abstract

This research has objectives to study : 1) the satisfaction of the people towards the services of Kaisee Municipal parish Buengkan District, Buengkan Provine, 2) the suggestions to develop the services of Kaisee Municipal parish Buengkan District, Buengkan Provine. The researchers collected the data from 373 respondents by using questionnaires and analyzed the data by percentage, mean, and standard deviation statistics. The results were as follows:

1. The respondents (59.52 percent) were female, and (40.48 percent) were male. Majority percent of the respondent's 27.29 percent 61 years old and above, 21.98 percent of the respondents were age between 51-60 years old, 26.01 percent of the respondents were age between 41-50 years old, 15.01 percent of the respondents were age between 31-40 years old, 7.77 percent of the respondents were age between 20-30 years old, and 6.43 percent of the respondents were age under 20 years old. The respondents (55.23 percent) were graduated primary school, 17.69 percent of the respondents were graduated Lower Secondary School Or equivalent, 15.28 percent of the respondents were graduated higher secondary school Or equivalent, 6.17 percent of the respondents were graduated diploma Or equivalent, 4.02 percent of the respondents were graduated Bachelor, and 1.61 percent of the respondents were graduated Master or higher. Therespondents (63.00) percent) werefarmer, 13.67 percentofthe respondents were labor, 6.97 percent of the respondents were merchants, 5.90 percent of the respondents were students, 4.29 percent of the respondents were civil servants, 2.68 percent of the respondents were state enterprise, and 3.49 else.

2. The overall satisfaction of the people towards the services of Kaisee Municipal parish Buengkan District, Buengkan Provine is in the average level ($\overline{X}$=3.39). While considering in each aspect, the researchers found that 1) the aspect of fast service and punctual is in the average level ($\overline{X}$= 3.34), 2) the aspect of equality is in the average much level ($\overline{X}$= 3.44), 3) the aspect of officers in charge is in the average much level ($\overline{X}$=3.36), and 4) the aspect of quality service is in the average level ($\overline{X}$= 3.33)

3. There were 4 suggestions from this study; 1) The officersshould be quick to provide service and punctual more than this 2) want treat everyone equally 3 The officers should speak how with melodic, and the polite per service users 4) The water plumbing system should be improved due to poor water not clean.

Keyword: Satisfaction, Service, District Municipality

บทนำ

เทศบาลตำบลคือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน 5,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล หรือสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล และแม้ว่า “เทศบาลตำบล” จะมีชื่อเรียกคล้ายกันหรือชื่อเดียวกันกับ “ตำบล” แต่เทศบาลตำบลไม่จำเป็นจะต้องครอบคลุมตำบลเพียงอย่างเดียว หรือไม่จำเป็นต้องครอบคลุมตำบลตามชื่อเทศบาล กล่าวคือเทศบาลเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นทบวงทางการเมืองมีรูปแบบการบริหารโดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้เลือกตั้งผู้แทนขึ้นมาเป็นสมาชิกสภาเทศบาลทำหน้าที่บริหารในรูปแบบของสภา การบริหารงานของเทศบาลนั้นควบคุมโดยคณะเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของสมาชิกสภาเทศบาล ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และรับผิดชอบโดยตรงต่อสภา โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นผู้นำและมีอำนาจเต็มในการบริหาร ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาล เพื่อแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างดีที่สุด ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาเทศบาลเป็นองค์กรที่มีบทบาทอย่างยิ่งในการบำบัดทุกข์บำรุงสุข และสร้างความเจริญต่างๆ ให้แก่ประชาชนในเขตชุมชนเมืองและชนบท ซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมและพัฒนาได้ด้วยตนเอง (จิราพร น้ำฟ้า, 2556: 15 - 16)

เทศบาลตำบล มีภารกิจหลักที่ต้องทำในเขตเทศบาลตำบล ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและบรรเทาสาธารณะภัย การส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การคุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็น และตามสมควร

จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ เพื่อนำผลการศึกษานี้ไปเป็นแนวทางในด้านการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลไคสีให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนา รวมถึงตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่การดูแลของเทศบาลตำบลไคสีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งมีประชากรรวมทั้งสิ้น จำนวน 5,478 คน (แผนพัฒนาสี่ปี เทศบาลตำบลไคสี ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2560) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 373 คน ผู้วิจัยได้นำมาจัดสัดส่วนตามประชากรในเขตเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบผสมผสาน ระหว่างแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งการสร้างเครื่องมือได้ประยุกต์ใช้หลักการ และวิธีการสร้างเครื่องมือของไลเคิร์ท (Likert)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 373 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 59.52 เป็นเพศชายร้อยละ 40.48 มีอายุ 41 - 50 ปีร้อยละ 26.01 อายุ 61 ปีขึ้นไปร้อยละ 22.79 อายุ 51 - 60 ปีร้อยละ 21.98 อายุ 31– 40 ปีร้อยละ 15.01 อายุ 20 - 30 ปีร้อยละ 7.77 และต่ำกว่า 20 ปีร้อยละ 6.43 ระดับประถมศึกษาร้อยละ 55.23 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าร้อยละ 17.69 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าร้อยละ 15.28 อนุปริญญาหรือเทียบเท่าร้อยละ 6.17 ปริญญาตรีร้อยละ 4.02 และ ปริญญาโทหรือสูงกว่าร้อยละ 1.61 อาชีพเกษตรกรรมร้อยละ 63.00 อาชีพรับจ้างร้อยละ 13.67 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 6.97 อาชีพนักเรียน/นักศึกษาร้อยละ 5.90 อาชีพรับราชการร้อยละ 4.29 อื่น ๆ ร้อยละ 3.49 และรัฐวิสาหกิจร้อยละ 2.68

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.39) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ในแต่ละด้านพบว่า

2.1.1 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.34)

2.1.2 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.44)

2.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.46)

2.1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.33)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

3.1 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลาอยากให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลามากกว่านี้ ร้อยละ 2.14

3.2 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยากให้ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม ร้อยละ 0.80

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ควรพูดจาด้วยความไพเราะ และสุภาพต่อผู้มาใช้บริการ ร้อยละ 1.34

3.4 ด้านคุณภาพการให้บริการควรมีอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการให้บริการ ควรรีบดำเนินการปรับปรุงระบบน้ำประปาเนื่องจากน้ำประปาไม่ค่อยสะอาด ร้อยละ 2.14

อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

1. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.34 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา มีการลดขั้นตอนให้น้อยลงเพื่อให้งานเร็วขึ้น ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว การให้บริการเสร็จตามกำหนดนัดหมาย และให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรพัสกร วงษาเวียง (2555: 5) ได้กล่าวว่า ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหามีความเหมาะสมกับเวลา ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษเพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจนแล้วเสร็จ การใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงระบบการบริการที่มีความรวดเร็วมากขึ้น มีการปรับขยายเวลาการให้บริการหรือปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ และมีการปรับลดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็นเพื่อให้เกิดความรวดเร็วต่อการให้บริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนารี แสนพยุห์ (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากด้านหนึ่ง และระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

2. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.44 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ตั้งใจในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคน เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานในการให้บริการ เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้มาใช้บริการซักถามทุกคน เจ้าหน้าที่มีการจัดการให้บริการตามลำดับก่อน–หลังและเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์ (2548) กล่าวว่า ความเสมอภาคนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพเนื่องจากเป็นหลักการที่จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอกันทุกผู้ทุกคน แต่หากเสรีภาพสามารถใช้ได้เพียงบุคคลบางคนเท่านั้นในขณะที่คนบางกลุ่มบางคนเข้าถึงไม่ได้ในกรณีดังกล่าวก็ไม่ถือว่ามีเสรีภาพแต่ประการใด ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของเสรีภาพและเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคใต้กฎหมายจึงเป็นหลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (non - discrimination) ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญเหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ จึงจะทำให้เกิดความยุติธรรมภายใต้หลักความเสมอภาคขึ้นได้ หลักความเสมอภาคเมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายสามารถแยกประเภทของหลักความเสมอภาคได้ 2 ประเภทดังนี้ 1) หลักความเสมอภาคทั่วไป เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคลทุกคนที่อาจกล่าวอ้างกับการกระทำใดๆของรัฐได้หากเรื่องนั้นมิได้มีการกำหนดไว้ในหลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่อง แต่หากเรื่องใดมีหลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่องกำหนดไว้แล้วก็ให้พิจารณาไปตามความเสมอภาคเฉพาะเรื่องนั้นๆ 2) หลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่อง คือ

หลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะภายในขอบเขตเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นการเฉพาะ เช่น หลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับชายและหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนารี แสนพยุห์ (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากด้านหนึ่ง และระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.46 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตลอดเวลา เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559: 8) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีลักษณะ ดังนี้ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก พนักงานผู้ให้บริการต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นมิตรและให้บริการอย่างเป็นกันเอง อีกทั้ง พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความรู้สึก พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่สุภาพให้บริการด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และสามารถแนะนำผู้มารับบริการ ในการให้บริการมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย และสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.33 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานในการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์สำนักงาน วัสดุอุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส มีความยุติธรรม มีการดูแลความสะอาดภายในสำนักงานตลอดเวลา และผู้ให้บริการสร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัชฌุกร (2542 : 94) กล่าวว่า การบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลัก

ยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้ สอดคล้องความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะสมแก่สถานการณ์ และไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรารัตน์ บุญภา (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา อยากให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลามากกว่านี้

2. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยากให้ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ควรพูดจาด้วยความไพเราะ และสุภาพต่อผู้มาใช้บริการ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการควรมีอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการให้บริการ, ควรรีบดำเนินการปรับปรุงระบบน้ำประปาเนื่องจากน้ำประปาไม่ค่อยสะอาด

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

2. ควรมีการทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอื่นๆ เพื่อที่จะได้ทำการเปรียบเทียบ

เอกสารอ้างอิง

เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์. (2548). **หลักความเสมอภาค**. สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2562 จากเว็บ <http://public-law.net/publaw/view.aspx?id=657#m12>.

จิรพงษ์สุทธะมุสิก. (2556)**. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น อำเภอละอุ่น จังหวัดระนอง**. วิทยานิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิราพร น้ำฟ้า. (2556). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรีในทรรศนะของบุคลากรเทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี**. รายงานการวิจัย. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร

มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรพัสกร วงษาเวียง. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด**. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

สุนารี แสนพยุห์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด**. สารนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**. รายการงานวิจัย.

สมิต สัชฌุกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**.กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

อมรารัตน์ บุญภา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา.