

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ
อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู
PEOPLE'S SATISFACTION TO THE SERVICE OF BANKHO
SUB - DISTRICT MUNICIPALITY, NONSANG DISTRICT,
NONGBUA LAMPHU PROVINCE

พระพลากร สุ่มงคโกล (อนุพันธ์)¹

Phra Palakorn Sumangkalo (Anupan)²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 371 คน นำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 371 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.75 เป็นเพศชาย ร้อยละ 48.25 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.26 อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 21.83 อายุ 20 - 30 ปี ร้อยละ 18.87 อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 15.63 อายุ 51 - 60 ปี ร้อยละ 9.97 ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 9.43 มีระดับประถมศึกษา ร้อยละ 34.77 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า ร้อยละ 29.38 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 25.61 อนุปริญญา หรือเทียบเท่า ร้อยละ 8.36 อุดมศึกษา ร้อยละ 1.89 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 35.58 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 23.18 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 16.44 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 9.43 รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 6.47 อื่น ๆ ร้อยละ 5.39 อาชีพรับราชการ ร้อยละ 3.50

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด

E-mail : kom.palakorn@hotmail.com

² Professor of Public Administration Mahachulalongkornrajavidyalaya University Roi Et Buddhist College

Phone number 0848868052

ให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ในแต่ละด้านพบว่า 1) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) 2) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.67$) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.06$) 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.75$)

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา ควรปรับปรุงระบบให้บริการ น้ำประปาให้เพียงพอต่อการใช้งานของประชาชน ควรรับดำเนินการซ่อมแซมถนน เพราะมีการเกิดอุบัติเหตุ บ่อย ร้อยละ 0.53 2) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการจงใจไว้ ล่วงหน้า ร้อยละ 0.53 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญมากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส ร้อยละ 0.80 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรพัฒนาคุณภาพในการ ให้บริการให้เพิ่มมากขึ้น ควรจัดหาเก้าอี้ให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการและเครื่องพิมพ์สำนักงานควรพร้อมใช้งาน อยู่ตลอดเวลา ร้อยละ 0.80

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการ

Abstract

This research has objectives to study: 1) the satisfaction of the people towards the services of Bankho sub - district Municipality, Nonsang district, Nongbualamphu Province, 2) the suggestions to develop the services of Bankho sub - district Municipality, Nonsang district, Nongbualamphu Province. The researchers collected the data from 371 respondents by using questionnaires and analyzed the data by percentage, mean, and standard deviation statistics. The results were as follows:

1. The people were 371 respondents 51.75 percent were female, and 48.25 percent were male. Majority percent of the respondents 24.26 were age more than 61 years old, 24.26 percent of the respondents were age between 41 - 50 years old, 21.83 percent of the respondents were age between 20 - 30 years old, 15.63 percent of the respondents were age between 31 - 40 years old, 9.97 percent of the respondents were age between 51 - 60 years old, and 9.43 percent of the respondents were age under 20 years old. The respondent's 34.77 percent were graduated primary school, 29.38 percent of the respondents were graduated higher secondary school, 25.61 percent of the respondents were graduated secondary school, 8.36 percent of the respondents were graduated Diploma or equivalent and 1.89 percent of the respondents were graduated higher education.

Agricultural occupation 35.58 percent. Employment 23.18 percent. Trading career 16.44percent. Occupation Students 9.43percent. Enterprises 6.47percent. Other 5.39 percent. Occupation Government service 3.5 0percent.

2. Satisfaction of people towards the service of Bankho sub - district Municipality, Nonsang district, Nongbualamphu Province, overall was at a high level ($\bar{X} = 3.85$). The people in the service of Bankho sub - district Municipality, Nonsang District, Nongbualamphu Province, in each area, found that 1) the fast and punctual service was at a high level ($\bar{X}= 3.93$). 2) the provision of equal services is in the highest level ($\bar{X} = 3.67$). 3) The service officer level is at the highest level ($\bar{X} = 4.06$). 4) The service quality is at the highest level ($\bar{X} = 3.75$).

3. Other people's suggestions for using service of Bankho sub - district Municipality, Nonsang District, Nongbualamphu Province as follows: 1) Providing fast and punctual service should improve the water supply service system to be sufficient for the use of the people should rush to repair the road because of an accident. Frequently 0.53 percent. 2) Equal services should be provided equally, no pre - booked queues of 0.53 percent. 3) Staff service personnel should have more knowledge and expertise. The officers should be smile at 0.80 percent. 4) In terms of service quality, the quality of service should be increased should provide enough chairs for service users and office printers. Should be ready to use at all times, 0.80 percent.

Keyword: Satisfaction, Service

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย รับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้า และตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งส่งผลให้การปกครองประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการแผ่นดิน ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินการภายในท้องถิ่นของตนได้ รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการของประชาชน (ชนะดา วีระพันธ์, 2555 : 1)

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำ เพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสม และความแตกต่าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่ง ผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (ราชกิจจานุเบกษา, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560 : 74)

เทศบาลถือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญ และใช้การบริหาร เมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จการใช้เทศบาลเป็นเครื่องมือสำคัญในการปกครองประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว สำหรับประเทศไทย เทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ใน เขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 ที่ผ่านมา เทศบาลมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กร ปัจจุบันรูปแบบ องค์กรของเทศบาล แบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยมีเกณฑ์การ พิจารณาเลื่อนเป็นเทศบาล คือ จำนวน และความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางด้าน เศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายใน การดำเนินกิจการของท้องถิ่น ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่า สามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด (กุลธนะ ธนาพงศธร, 2542 : 329)

เทศบาลตำบลบ้านค้อเป็นเทศบาลขนาดกลาง ซึ่งมีงบประมาณของเทศบาลมีจำกัด แต่ภารกิจมาก มีความเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด ทั้งด้านของอำนาจ หน้าที่ความรับผิดชอบตามที่กฎหมายกำหนดให้ เช่น สำนักงานปลัดเทศบาล งานกองคลัง งานกองช่าง งาน กองการศึกษา รวมทั้งบริการสาธารณะอื่นที่กำหนดไว้ ดังนั้น เทศบาลตำบลบ้านค้อจึงได้ดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2561 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น เป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อปฏิบัติให้เกิดความสำเร็จขึ้น และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ท้องถิ่นกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบราชการ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน และได้ กำหนดเป้าหมายที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลตำบล เพื่อที่จะได้ทำในเขตของเทศบาลตำบลบ้านค้อ ได้แก่ การบำรุงส่งเสริมอาชีพของราษฎร การให้มี และบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างในเขตชุมชน การคุ้มครอง และด้าน การการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปวัฒนธรรม และจารีตประเพณี รวมไปถึง ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยเทศบาลตำบลแต่ละแห่งจะจัดให้มีการบริการประชาชน ได้มากน้อยแตกต่างไปจากพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายของแต่ละเทศบาลตำบล ย่อมมีหลักในการจัดการ เดียวกัน คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในท้องถิ่นให้ มากที่สุด

จากผลดำเนินการที่ผ่านมา เทศบาลตำบลบ้านค้อ ได้ตั้งเป้าหมายโครงการตามเป้าหมายโครงการตามแผนพัฒนาสามปี พ.ศ.2559 ไว้ทั้งสิ้น 176 โครงการที่ดำเนินการจำนวน 80 โครงการคิดเป็นร้อยละ 45.45 ของโครงการตามแผนพัฒนาสามปี ซึ่งโครงการที่ดำเนินการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และสามารถดำเนินการได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ ด้านกฎระเบียบ และการถ่ายโอน แต่ในการพัฒนาจัดการด้านการให้บริการแก่ประชาชนยังคงมีปัญหายังอยู่หลายประการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จำนวนบุคลากรที่มีจำกัดไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ด้านการให้บริการมีขั้นตอนในการดำเนินการที่ซับซ้อนและยุ่งยากขาดการบริหารจัดการที่เป็นระบบ ขาดความรวดเร็วทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการไม่เหมาะสม การแจ้งผลการให้บริการกับประชาชนไม่ต่อเนื่อง ด้านอาคารสถานที่ เช่น การจัดสถานที่ในการปฏิบัติงานและการให้บริการไม่เป็นสัดส่วน และไม่ชัดเจน เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการไม่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ มีไม่เพียงพอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกก็ยังมีปัญหายังเหมือนกัน เช่น แก้วน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการมีไม่เพียงพอ ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เอกสารคู่มือต่าง ๆ มีน้อยเกินไป เป็นต้น อีกทั้งการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในด้านอื่น ๆ ของเทศบาลยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ปัญหาดังกล่าวยังไม่สามารถแก้ไขเป็นรูปธรรม แต่อย่างไรก็ตาม เทศบาลตำบลบ้านค้อ ที่จะพยายามที่จะขจัด ปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้สามารถแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนและพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป (เทศบาลตำบลบ้านค้อ, แผนพัฒนาท้องถิ่นสามปี, 2559 : 16)

ดังนั้น จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู เพราะจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาล ในการนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหา และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการบริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ และสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภูจำนวน 5,176 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 371 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งคณะผู้วิจัย

ได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบผสมผสานระหว่างแบบตรวจสอบรายการ (Check List) กับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งการสร้างเครื่องมือได้ประยุกต์ใช้หลักการและวิธีการสร้างเครื่องมือของ ลิเคิร์ต (Likert) (จักรี ศรีจารุเมธีญาณ, 2561 : 34)

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 371 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.75 เป็นเพศชาย ร้อยละ 48.25 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.26 รองลงมา คือ อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.83 อายุ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.87 อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.63 อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.97 และต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.43 ส่วนใหญ่มีระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.77 รองลงมา คือมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 29.38 มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 25.61 อนุปริญญา หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 8.36 และ อุดมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.89

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ในแต่ละด้านพบว่า 1.1 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.93$) 1.2 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.67$) 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.06$) 1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.75$)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

1. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลาควรปรับปรุงระบบให้บริการน้ำประปาให้เพียงพอต่อการใช้งานของประชาชน และควรรีบดำเนินการซ่อมแซมถนน เพราะมีการเกิดอุบัติเหตุบ่อย ร้อยละ 0.53
2. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคควรให้บริการอย่างเสมอภาคไม่มีการจ้องคิวไว้ล่วงหน้า ร้อยละ 0.53
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญมากขึ้น และเจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส ร้อยละ 0.80
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้เพิ่มมากขึ้น ควรจัดหาเก้าอี้ให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการและเครื่องพิมพ์สำนักงานควรพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา ร้อยละ 0.80

อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และตรงต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลบ้านคือ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ประชาชนมีเรื่องเร่งด่วนเจ้าหน้าที่รีบเร่งดำเนินการให้โดยเร็ว มีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีการลดขั้นตอนให้น้อยลงเพื่อให้งานเร็วขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรวารุ คำพิลัง และคณะ (2558 : 2) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า การบริการด้านความรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลบ้านคือ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู เจ้าหน้าที่มีการจัดการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง เปิดโอกาสให้ผู้มาใช้บริการแสดงความคิดเห็น ไม่ได้ให้สิทธิพิเศษแก่ใคร ตั้งใจในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคน เปิดโอกาสให้ผู้มาใช้บริการซักถามทุกคน สอดคล้องงานวิจัยของ ทิพวรรณ กันตังกุล และคณะ (2558 : 2) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลระเซ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายวิธีพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลบ้านคือ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีความรู้ในภารกิจที่รับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติงานตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สอดคล้องงานวิจัยของ ลลิตา ชัยหัด และคณะ (2559 : 2) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลบ้านคือ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส มีความยุติธรรม ให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์สำนักงาน วัสดุอุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ทันเหตุการณ์ สอดคล้องงานวิจัยของ เชิดศักดิ์ คำมี และคณะ (2560 : 2) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาด อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาด อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการ ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา ควรปรับปรุงระบบให้บริการน้ำประปาให้เพียงพอต่อการใช้งานของประชาชน และควรริบดำเนินการซ่อมแซมถนน เพราะมีการเกิดอุบัติเหตุบ่อย
2. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรให้บริการอย่างเสมอภาคไม่มีการจ้องคิวไว้ล่วงหน้า
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความรู้ ความเชี่ยวชาญมากขึ้น และเจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ด้านคุณภาพการให้บริการควรพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้เพิ่มมากขึ้น ควรจัดหาเก้าอี้ให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการและเครื่องพิมพ์สำนักงานควรพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู
2. ควรมีการทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทำการเปรียบเทียบกับเทศบาลตำบลอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กุลธน ธนาพงศธร. (2542). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จักรี ศรีจารุเมธีญาณ. (2561). คุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน. รายงานวิจัย, โครงการวิจัยพัฒนาการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทองจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เชิดศักดิ์ คำมี และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาด อำเภอน้ำพองจังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ทิพวรรณ กันตังกุล และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- เทศบาลตำบลบ้านค้อ. (2559). แผนพัฒนาท้องถิ่นสามปีเทศบาลตำบลบ้านค้อ. หนองบัวลำภู.

ราชกิจจานุเบกษา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. เล่ม 134 ตอนที่ 40.

ลลิตา ชัยหัด และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชา สังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาภูมิภุมาราชวิทยาลัย.

สรารุจ คำพิลัง และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาภูมิภุมาราชวิทยาลัย.

Yamane Taro. (1967). *Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harper&row.