

รายงานการวิจัย

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง

อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

People's Opinion on the Services of Phon Thong Subdistrict Municipality,

Phon Thong District, Roi Et Province

ฉัตรจิรา วงศ์จันทร์วัฒนา¹

รัฐบุรุษ คุ้มทรัพย์²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 387 คน ซึ่งได้มาโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe')

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นว่าการให้บริการของเทศบาล

ตำบลโพนทอง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

2. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศและที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การให้บริการ, เทศบาลตำบลโพนทอง, ตำบลโพนทอง

ABSTRACT

The purposes of this study were to study and compare the people's opinion towards the services of Phon Thong Subdistrict

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

² (รองศาสตราจารย์ ดร.), อาจารย์ที่ปรึกษา สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

Municipality, Phon Thong District, Roi Et Province classified by gender and occupation. The sample of the study consisted of 387 people of Phon Thong Subdistrict Municipality, Phon Thong District, Roi Et Province, desired through Taro Yamane's method. The rating scale questionnaire was used as the tool. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One way ANOVA), and Scheffe's method.

The results of the study revealed as follows:-

1. The people had opinion on the services of Phon Thong Subdistrict Municipality, Phon Thong District, Roi Et Province, as a whole and in aspects at the high level, ranked in order of service behavior of the officers, service process, service quality and service place aspects, respectively.

2. The people with different gender and different occupation had opinion on the services of Phon Thong Subdistrict Municipality, Phon Thong District, Roi Et Province, as a whole and in aspects with no difference.

Keywords : Services, Phon Thong Subdistrict Municipality, Phon Thong District

บทนำ

การบริการสาธารณะจึงเป็นภารกิจหนึ่งขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเพื่อให้มีผลบังคับให้รัฐต้องจัดบริการสาธารณะที่ดีให้แก่ประชาชน ซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน การบริการสาธารณะโดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะจะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภทและในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลสู่ท้องถิ่นเรียกว่า องค์การปกครองท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง สามารถดำเนินกิจการใดๆได้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายกำหนด นอกจากนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นหน่วยงานที่ให้ประชาชนได้เรียนรู้หลักของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผลมาจากหลักการกระจายอำนาจ

การปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย เริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2475 รัฐบาลแต่ละสมัยต่างเห็นความสำคัญของการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จนถึงปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี พ.ศ. 2550 ได้กำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น คือ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นเทศบาลขนาดกลาง มีพื้นที่ 12 ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้านในอาณาเขตปกครองทั้งหมด 14 ชุมชนครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของ 2 ตำบล คือ ตำบลเวง และตำบลสระนกแก้ว มีประชากรมากกว่า 11,000 คน เทศบาลตำบลโพนทอง มีบุคลากรทั้งสิ้น 47 คน แบ่งเป็นส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลเวง ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ในประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 และได้เปลี่ยนชื่อเป็นเทศบาลตำบลโพนทอง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2552 ตามความในมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มีอำนาจหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลหลายประการ ได้แก่ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้มีการบำรุงรักษาทั้งทางบกและทางน้ำ รักษาความสะอาด

ของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องดับเพลิง ให้อาคารได้รับการศึกษาอบรม ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ บำรุงศิลป จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น อีกทั้งเทศบาลตำบล อาจจัดกิจการใดๆ ได้ ดังนี้ ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม ให้มีสุสานและฌาปนกิจสถาน บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากิน ของราษฎร ให้มี และบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนไข้ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มี และบำรุงทางระบายน้ำ เทศพาณิชย์ ประกอบกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนขึ้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่มุ่งให้เทศบาลได้ปฏิบัติภารกิจให้บริการประชาชนอย่างครบถ้วน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ (เทศบาลตำบลโพนทอง, 2556)

จากสถานะในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้เทศบาลตำบลโพนทองต้องปรับเปลี่ยนทั้งพฤติกรรมวิธีการและมุมมองใหม่ ทั้งด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านภาระงาน และด้านเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ ทำให้แนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง ทั้งในด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากร ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงบประมาณ ตลอดจนการ

ประสานงานในพื้นที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนถึงการกำหนดแผนงานและโครงการเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ และตรงตามความต้องการของประชาชนยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนของเทศบาลตำบลโพนทอง จากสภาพดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความสมบูรณ์ และมีความพร้อมอยู่เสมอ ทั้งนี้ เพื่อนำผลการวิจัยมาบริหารปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนในท้องถิ่นให้มีประสิทธิผลและเกิดประสิทธิภาพต่องานบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทองอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทองอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการศึกษา

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทองแตกต่างกัน
2. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี

อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทองแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษา
ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดผู้ศึกษากำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาโดยศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ด้านสถานที่ให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านคุณภาพของการให้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 11,833 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

4. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือเพศและอาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทองอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด 4 ด้าน ได้แก่ด้านสถานที่ให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านคุณภาพของการให้บริการ

5. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม-31 มีนาคม 2558

วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 11,833 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด, 2546 : 101) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 386.92 คน การศึกษานี้จึงเลือกกลุ่มตัวอย่าง 387 คน แล้วเลือกตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน โดยคำนวณตามสัดส่วนค่าร้อยละ และโดยใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อสอบถามประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 1 ฉบับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert)

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและภารกิจของเทศบาล

2) แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับความมุ่งหมาย และสมมติฐานการศึกษา

3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่กำหนด อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาแก้ภาษา เนื้อหา ความครบถ้วนถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาและเพื่อให้เกิดความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วเข้าใจง่ายตรงตามความมุ่งหมายของการศึกษา

5) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับบุคลากรเทศบาลตำบลวังหลวง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งไม่ใช่ประชากรที่ศึกษา จำนวน 40 คน

6) นำแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้ (Try-Out) มาหาค่าอำนาจจำแนก เป็นรายข้อในแต่ละด้าน โดยวิธี Item-total Correlation และทดสอบด้วยสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7) นำแบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

8) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ขออนุญาตจากวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเสนอต่อนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

2) ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาด้วยตนเองและได้ติดตามเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3) ผู้ศึกษาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์การตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543: 100)

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลใช้ค่า F-test (One way ANOVA) t-test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (IOC : Index of Item Objective Congruence)

2) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3) สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4) สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ค่า F-test

(One way ANOVA) t-test แบบ Independent Samples และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé')

สรุปผลการศึกษา

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบล โพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน (ร้อยละ 58.66) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 160 คน (ร้อยละ 41.34) ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 140 คน (ร้อยละ 36.17) รองลงมาประกอบอาชีพ อาชีพอิสระหรือส่วนตัว จำนวน 133 คน (ร้อยละ 34.38) และมีอาชีพรับราชการหรือ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 114 คน (ร้อยละ 29.45)

2. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบล โพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นว่าการให้บริการของเทศบาล ตำบลโพนทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านพฤติกรรมให้บริการของ เจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 3.79$) ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ ($\bar{x} = 3.70$) ด้านคุณภาพของการ ให้บริการ ($\bar{x} = 3.63$) และด้านสถานที่ ให้บริการ ($\bar{x} = 3.44$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน เป็นดังนี้

1) ด้านสถานที่ให้บริการใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ สำนักงานเทศบาลตำบลโพนทอง มีทำเล ที่ตั้งที่ติดต่อง่าย ท่านจึงสามารถเดินทางมา สำนักงานฯ ได้โดยสะดวก ($\bar{x} = 3.76$)

รองลงมา สำนักงานเทศบาลตำบลโพนทองมี การนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการ ให้บริการ ($\bar{x} = 3.63$) และสำนักงานเทศบาล ตำบลโพนทองได้จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการ ให้บริการ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการ สามารถรับรู้ รับทราบได้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.44$)

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ สำนักงานเทศบาลตำบลโพนทอง ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน- หลัง ($\bar{x} = 3.80$) รองลงมา ในกรณีที่พนักงาน ที่ท่านต้องมาติดต่อที่สำนักงานเทศบาลตำบล โพนทองอย่างต่อเนื่อง ท่านสามารถรับทราบ ผลความคืบหน้าของงานได้ตลอดเวลา ($\bar{x} = 3.76$) และสำนักงานเทศบาลตำบลโพนทอง มีการจัดลำดับคิวในการให้บริการที่ เหมาะสม ($\bar{x} = 3.75$)

3) ด้านพฤติกรรมให้บริการของ เจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดีใน การให้บริการแก่ท่าน ($\bar{x} = 4.07$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็ว และเต็มใจบริการ ($\bar{x} = 3.87$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็น ธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.79$)

4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างถูกต้อง และ ผิดพลาดน้อยมาก ($\bar{x} = 3.73$) รองลงมา

ช่องทางสำหรับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีอย่างเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.69$) และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ในจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ($\bar{x} = 3.67$)

3. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) โดยประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความคิดเห็นว่าการให้บริการมีประสิทธิภาพมากที่สุด ($\bar{x} = 3.47$) รองลงมาคือประชาชนที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ($\bar{x} = 3.41$) และประชาชนที่ประกอบอาชีพอิสระหรือส่วนตัวมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทองอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.37$) ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทองในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง

อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เกศราภรณ์ สัตยาชัย (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของกรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยส่วนรวม อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนันท์ ดิษฐกัญจน์ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาตะโหนด จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาตะโหนด จังหวัดพัทลุง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และจากผลการศึกษาในครั้งนี้เมื่ออภิปรายเป็นรายด้าน เป็นดังนี้

1) ด้านสถานที่ให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง มีทำเลที่ตั้งที่สามารถติดต่อได้ง่าย การเดินทางเพื่อมาติดต่อกับสำนักงานเทศบาลมีความสะดวก สำนักงานเทศบาลตำบลโพนทองมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการให้บริการ และสำนักงานเทศบาลตำบลโพนทอง ได้จัดทำข้อมูล

เกี่ยวกับการให้บริการเพื่อทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการสามารถรับรู้ รับทราบได้อย่างชัดเจน แสดงให้เห็นว่าสำนักงานเทศบาลตำบลโพนทอง ได้ให้ความสำคัญและอำนวยความสะดวกทั้งในเรื่องสถานที่ตั้ง การให้ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์และการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการ นอกจากนี้ผู้บริหารของสำนักงานได้มีการดูแล ให้สถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สร้างความสบายตาสบายใจแก่ผู้มาติดต่อ นอกจากนี้ยังได้มีการจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องถ่ายเอกสาร น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการเพื่อช่วยลดความกังวลในการรอคอย

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า สำนักงานเทศบาลตำบลโพนทองให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ในกรณีที่เป็นงานที่ท่านต้องมาติดต่อที่สำนักงานเทศบาลตำบลโพนทองอย่างต่อเนื่องประชาชนสามารถรับทราบผลความคืบหน้าของงานได้ตลอดเวลา และสำนักงานเทศบาลตำบลโพนทอง มีการจัดลำดับคิวในการให้บริการที่เหมาะสม แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาล ได้ตระหนัก ถึงปัญหาการให้บริการที่เกิดขึ้นและหาแนวทางที่จะพัฒนาให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และรัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อเกิด

ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานการให้บริการที่เป็นกันเองมากขึ้นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) ด้านพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็ว และเต็มใจบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ประชาชนยังมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและแนะนำข้อมูลที่ต้องการด้วยความหวังดี เมื่อเกิดข้อผิดพลาดทำให้การบริการล่าช้า เจ้าหน้าที่จะเข้ามาให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ทุ่มเทและเต็มใจอย่างเต็มที่ในการให้บริการตามความต้องการโดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทนใดๆ

4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างถูกต้อง และผิดพลาดน้อยมากช่องทางสำหรับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีอย่างเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณประชาชนที่มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ในจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เนื่องจากผู้บริหารของสำนักงานให้การสนับสนุนเจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสได้รับการอบรมพัฒนาความรู้ทักษะในเรื่องงานและเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน

ถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์อันดีในสายตา
ของประชาชนผู้ให้บริการ

2. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบล
โพหนอง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี
เพศและที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นว่
การให้บริการของเทศบาลตำบลโพหนองไม่
แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ
สุนันท์ ดิษฐกัญจน์ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้
ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ สาขาตะโหมด จังหวัดพัทลุง
ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ สาขาตะโหมด จังหวัดพัทลุง
โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ
ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการ
ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน
และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง
กัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) ด้านสถานที่ให้บริการ เทศบาล
ตำบลโพหนอง ควรให้ความสำคัญต่อการ
ปรับปรุงการจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
ไว้คอยบริการประชาชน ให้มีความครบถ้วน
สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
เทศบาลตำบลโพหนอง ควรให้ความสำคัญต่อ

ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการแต่ละประเภท
พยายามลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ควร
ส่งเสริมให้มีการชี้แจงขั้นตอนการทำงาน มี
การแจ้งความคืบหน้าของการให้บริการเมื่อมี
ประชาชนสอบถาม

3) ด้านพฤติกรรมให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ ผู้บริหารควรเน้นย้ำในเรื่องธรรมา
ภิบาลที่ดีของเจ้าหน้าที่ การช่วยเหลือแก่ประชาชน
ด้วยความเต็มใจ มีความแม่นยำในการให้
ข้อมูล

4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ
ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่
ของหน่วยงานได้เข้ารับการฝึกอบรม
เกี่ยวกับเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่
ทันสมัยเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ที่เกี่ยวข้อง
กับการทำงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อลด
ความผิดพลาดและพัฒนาความเที่ยงตรง
แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการประเภท
ต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีส่วนช่วยสร้างความ
ประทับใจให้กับประชาชนผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพการบริการและการปฏิบัติงาน
ของเทศบาล

2) ควรศึกษาแนวทางการเพิ่ม
ประสิทธิภาพการบริการและการปฏิบัติงาน
ของเทศบาลเพื่อเป็นรูปแบบหรือแนวปฏิบัติ
ที่ดี

เอกสารอ้างอิง

- เกศราภรณ์ สัตยาชัย. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2543. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สิริยาสาสน์.
- _____. 2546. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.
- ราชกิจจานุเบกษา. 2537. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537. (2537, 2 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา. เล่ม 111 ตอนที่ 53 ก
- ราชกิจจานุเบกษา. 2457. พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธิตกษัตริย์ดินแดน.
- สมิต สัจฉกร. 2546. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุนันท์ ดิษฐกัญจน์. 2550. ความพึงพอใจของผู้บริหารของสำนักสรรพากรพื้นที่สาขาตะโหมด จังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.