



ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล

หนองบัวบาน อำเภอนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี

Satisfaction of people in the service area of Nong Bua Ban Subdistrict municipality, Nong Wua So District, Udon Thani Province

दनัย लामका¹, ठोङका गेखजंठर² और प्रहक्रसुनठरविनयर³

¹Danai Lamkham, ²Thongkham Ketchan and ³Phrakhrusunthonwinairot

¹วิทยาลัยพิชญบัณฑิต

¹Pitchayabundit College

^{2,3}มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์

^{2,3}Mahamakut Buddhist University Kalasin Buddhist College

²Corresponding Author, Email: namedanai@gmail.com

Received 14/02/2025 | Revised 22/02/2025 | Accepted 22/02/2025

บทความวิจัย (Research Article)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ 3) ศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน จำนวนทั้งสิ้น 378 คน โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานได้แก่ t-test และ F-test (One Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.71$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.37$) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน ก็พบว่าทุกด้านก็ไม่แตกต่างกัน และแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ได้แก่ ควรจะมีนโยบายแสวงหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้เพียงพอกับความต้องการใช้งาน มีการพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานเครือข่ายสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง



คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; การให้บริการ; เทศบาลตำบลหนองบัวบาน

Abstract

The main objectives of this research were to 1) study the satisfaction of local people towards the services of Nong Bua Ban Subdistrict Municipality, 2) compare the satisfaction of local people towards the services of Nong Bua Ban Subdistrict Municipality classified by gender, age, education level, occupation and average monthly income, and 3) study the ways to improve the services of Nong Bua Ban Subdistrict Municipality, Nong Wua So District, Udon Thani Province. This research was a survey research. The sample group consisted of 378 people living in Nong Bua Ban Subdistrict Municipality using Taro Yamane's calculation formula. The data collection tool was a questionnaire. The statistics used for analysis were percentage, mean and standard deviation. Inferential statistics were t-test and F-test (One Way ANOVA). The results showed that Satisfaction of the people in the area to the services of Nong Bua Ban Subdistrict Municipality Nong Wua So District Udon Thani Province Overall, it was at a high level ($\bar{X} = 3.62$) and when considering each aspect, it was found that the aspect with the highest mean was the response to the service recipient ($\bar{X} = 3.72$), followed by the knowledge and understanding of the service recipient ($\bar{X} = 3.71$) and the aspect with the least mean was the concrete service ($\bar{X} = 3.37$). to the services of Nong Bua Ban Subdistrict Municipality Classified by sex, age, education level, occupation and average monthly income found that overall people with different gender, age, education level, occupation and average monthly income. Satisfied with the service of Nong Bua Ban Subdistrict Municipality no different which is not in accordance with the assumptions set and when considering each aspect It was found that all aspects were not different. Recommendations Guidelines for improving the service of Nong Bua Ban Subdistrict Municipality include: there should be a policy to seek modern information technology equipment to meet the needs of use. The skills of information network operators are continually developed.

Keyword: Satisfaction; Service; Nong Bua Ban Subdistrict Municipality

บทนำ

สภาพของสังคมประเทศไทยในปัจจุบัน พบว่ามีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเรื่องของการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อดำรงชีวิตของประชาชนไม่ว่าจะเป็นชุมชน ท้องถิ่นและสังคม ซึ่งการปกครองท้องถิ่นไทยในยุคโลกาภิวัตน์ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นพึ่งตนเองไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยมีการกำหนดไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 250 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำ

บริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะต่าง ๆ ตามบทบาทหน้าที่เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการพัฒนาย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพนั้น เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงสมรรถนะของการปฏิบัติงาน การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management-NPM) ที่ระบอบราชการของหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็น กระบวนการทัศน์ ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปี ที่ผ่านมามีตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพ และการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชน ให้มากขึ้น โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มีมิติสำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการ ประชาชน (Public service orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้มารับ บริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชน และผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์ กับหน่วยงาน ภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ. 2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทย ต่างได้ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาลย์ ทัดศิริข, 2552)

เทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวขง จังหวัดอุดรธานี เป็นหน่วยงานปกครองส่วน ท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไป ตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษี และ อากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชนในพื้นที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ภารกิจที่เทศบาลได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการ จัดบริการสาธารณะ ที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ด้านการส่งเสริม คุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดการบริการท้องถิ่นสาธารณะ ในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริม การท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณี ท้องถิ่น (แผนยุทธศาสตร์ 2566-2570)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรทางการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา และ เป็นผู้ที่อยู่ในพื้นที่จึงให้ความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวขง จังหวัดอุดรธานี เพื่อศึกษาถึงด้านการให้บริการสาธารณะ ต่อประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงส่วนงานต่างๆของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ได้ดำเนินการตามแผนและ ยุทธศาสตร์ที่วางไว้มากน้อยเพียงไร เพื่อที่จะทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่วาง ไว้หรือไม่นั้น จำเป็นต้องอาศัยการประเมินผลการให้บริการของเทศบาล ซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งที่มี ความสำเร็จ เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง มาใช้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อ



การพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป การวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งที่จะประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี เพื่อตรวจสอบว่าการให้บริการที่ดำเนินการในปัจจุบันประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใด ที่ทำให้การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 6,674 คน เทศบาลตำบลหนองบัวบาน มีจำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ทั้งหมดจำนวน 14 หมู่บ้าน ในเขตตำบลหนองบัวบาน มี 9 หมู่บ้าน (หมู่ที่ 1-9) และนอกเขตตำบลหนองบัวบาน มี 5 หมู่บ้าน (สภาตำบลหนองวัวซอ หมู่ที่ 1, 3, 4, 7 และ 8) ประกอบไปด้วย 14 หมู่บ้านได้แก่ ในเขตตำบลหนองบัวบาน มี 9 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านหนองบัวบาน หมู่ที่ 2 บ้านหนองบัวบาน หมู่ที่ 3 บ้านหนองบัวบาน หมู่ที่ 4 บ้านสามขาสันติสุขใต้ หมู่ที่ 5 บ้านสามขาสันติสุข หมู่ที่ 6 บ้านหนองแสงน้อย หมู่ที่ 7 บ้านหนองแสง หมู่ที่ 8 บ้านหนองอ้นน้อย และหมู่ที่ 9 บ้านโพธิ์วารี นอกเขตตำบลหนองบัวบาน มี 5 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านหนองวัวซอ หมู่ที่ 3 บ้านหนองแวงยาวเหนือ หมู่ที่ 4 บ้านโคกก่อง หมู่ที่ 7 หนองวัวซอ และหมู่ที่ 8 บ้านหนองแวงยาวใต้ (ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลหนองบัวบาน, 2567)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 378 ตัวอย่าง ดังนี้



$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

N = จำนวนประชากร (Population)

$Z = 1.96$ (ค่าที่ได้จากตารางแจกแจงปกติ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05)

e = ความเชื่อมั่น (Significant) ที่ร้อยละ 95

$$\text{แทนค่า } n = \frac{6,674}{1 + 6,674 (0.05)^2}$$

$$n = 377.381$$

$$\text{ได้ } n = 378 \text{ คน}$$

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรแบ่งตามหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)
1	บ้านหนองบัวบาน	833
2	บ้านหนองบัวบาน	998
3	บ้านหนองบัวบาน	612
4	บ้านสามขาสันติสุขใต้	412
5	บ้านสามขาสันติสุข	495
6	บ้านหนองแสงน้อย	392
7	บ้านหนองแสง	934
8	บ้านหนองอ้อน้อย	538
9	บ้านโพธิ์วาริ	828

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรแบ่งตามหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)
1	บ้านหนองวัวซอ	13
3	บ้านหนองแวงยาวเหนือ	43
4	บ้านโคกก่อง	216
7	บ้านหนองวัวซอ	37
8	บ้านหนองแวงยาวใต้	323
รวม		6,674



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวขอม จังหวัดอุดรธานี โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวขอม จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วยข้อคำถามในแต่ละด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับ บริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ รวมทั้งหมด 20 ข้อ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนที่ได้ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ์, 2553) คือ

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงการ ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวขอม จังหวัดอุดรธานี ซึ่งสามารถตอบได้อย่าง อิสระ เป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยสร้างข้อคำถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น

3. นำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขในด้านความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้านรูปแบบ (Format) และภาษา (Wording) ที่ใช้

4. นำแบบสอบถามกลับไปปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลกุหลาบมากไฟ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.900

6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้บริหารเพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยจากประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี

2. ผู้วิจัยประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี เพื่อขอความร่วมมือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ช่วยทำหน้าที่ในการแจกแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และลงรหัสเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้าและทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. สถิติพรรณนา ได้แก่

1.1 จำนวน (n)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

2.1 สถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัวแปร สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ

2.2 สถิติ F-test โดยทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป และหากพบว่ามีค่าความแตกต่างรายคู่เกิดขึ้น ผู้ศึกษาต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน และแตกต่างกันอย่างไร ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) สำหรับการ



เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี มีรายละเอียดตาม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.37	0.81	ปานกลาง
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.68	0.67	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	3.72	0.72	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.62	0.78	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.71	0.79	มาก
รวม	3.62	0.60	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D.= 0.60) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.72$, S.D.= 0.72) รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 0.79) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.81)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีรายละเอียด ดังตารางที่ 3 และตารางที่ 4

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน

ตัวแปร	ชาย		หญิง		t-test	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.39	0.87	3.34	0.76	0.594	0.553
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.71	0.65	3.65	0.69	0.818	0.414
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	3.66	0.74	3.76	0.70	1.293	0.197

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.57	0.79	3.67	0.78	1.239	0.216
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.74	0.80	3.68	0.78	0.726	0.468
โดยภาพรวม	3.62	0.62	3.62	0.58	0.099	0.921

* แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศโดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน ก็พบว่าทุกด้านก็ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น		มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า		อนุปริญญาหรือเทียบเท่า		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.61	0.96	3.30	0.81	3.31	0.77	3.38	0.79	3.39	0.81	3.40	0.80
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.87	0.73	3.62	0.62	3.65	0.67	3.68	0.70	3.67	0.67	3.88	0.65
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.89	0.85	3.61	0.74	3.63	0.69	3.86	0.63	3.67	0.73	3.88	0.83
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.83	0.84	3.51	0.82	3.59	0.71	3.77	0.81	3.60	0.70	3.32	0.92
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.75	0.87	3.62	0.74	3.71	0.80	3.75	0.81	3.80	0.74	3.65	0.86
โดยภาพรวม	3.79	0.70	3.53	0.57	3.58	0.57	3.69	0.59	3.63	0.61	3.63	0.69

จากตารางที่ 4 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตาม ระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน โดยภาพรวมกลุ่มระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประถมศึกษา ($\bar{X} = 3.79$, S.D.= 0.70) รองลงมา คือกลุ่มระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า ($\bar{X} = 3.69$, S.D.= 0.59) ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้น ($\bar{X} = 3.53$, S.D.= 0.57)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เทศบาลตำบลหนองบัวบาน ควรสร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้รู้สึกกระตือรือร้นในการบริการ เช่น เรื่องสวัสดิการต่าง ๆ และสนทนาการ เทศบาลตำบลหนองบัวบาน ควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบให้คำอธิบายแนะนำชี้แจง แก้ไขปัญหาที่มีความชัดเจนแน่นอนแก่ประชาชน และเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ควรจะมีนโยบายแสวงหาอุปกรณ์เทคโนโลยี



สารสนเทศที่ทันสมัยให้เพียงพอกับความต้องการใช้งาน มีการพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานเครือข่ายสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

การอภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวขอม จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D.= 0.60) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.72$, S.D.= 0.72) รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 0.79) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.81) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าทางเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวขอม จังหวัดอุดรธานี ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของงานบริการแก่ประชาชนในพื้นที่ในทุก ๆ ด้าน เช่นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ทางเทศบาลตำบลหนองบัวบานมีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการที่เพียงพอ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีการกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และมีการกำหนดนโยบายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกอย่างเต็มความสามารถจึงทำให้การให้งานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน จากผลการวิจัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะนุช ต้นเจริญ และสุรศักดิ์ ไตประสี (2560) ที่ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่าปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จิรา อินตะนนท์ (2551) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ในประเด็นที่ว่าระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแจ้ห่มในภาพรวมโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการ การส่งพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งภายนอกและภายใน การจัดการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาองค์ความรู้และร่วมกันแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของกวิณ พรเลิศ (2546) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก และงานวิจัยของบุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2548) เรื่องความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากรสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ ผลการศึกษาพบว่าตัวแทนออกของมีความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี คือการที่ศูนย์ ฯ มีความพร้อมในการให้บริการ และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ภายในเวลาที่เหมาะสมและรวดเร็วที่สุด ลูกค้าจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน ก็พบว่าทุกด้านก็ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธัญญธร สมพงษ์ (2553) เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในประเด็นที่ว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลกับการให้บริการ ในส่วนของผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศ อายุ และอาชีพ พบว่าไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุนารี แสนพยุห์ (2557) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธัมมาภรณ์ ศรีเคลือบ และพัฒนสิน สำเร็จรัมย์ (2559) วิจัยเรื่องการบริการสาธารณะของเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเมืองบัวอำเภอกะหรัง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอกะหรัง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และอาชีพของประชาชน ไม่ส่งผลใด ๆ ต่อความคิดเห็นของประชาชนแต่อย่างใด สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณรัตน์ วิทยากิตติพงษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตถนนพหลโยธิน พบว่าลูกค้าที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตถนนพหลโยธิน ไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าลูกค้าโดยส่วนใหญ่มีรายได้ที่ไม่สูงมากนัก เมื่อลูกค้าได้รับการบริการของศูนย์บริการลูกค้า ฯ แล้วได้รับการตอบสนองความต้องการ ในกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ไม่สูงมากนักย่อมไม่คาดหวังมาก เมื่อกลุ่มส่วนใหญ่ได้รับการบริการที่ตอบสนองแล้วเกิดความพอใจในระดับมาก การวัดระดับความพึงพอใจจึงมีผลไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณจันทน์ เจริญวงศ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่าง มีการกันประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าอาชีพของลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา และอาชีพรับจ้าง ซึ่งเช่นเดียวกันกับในเรื่องของระดับการศึกษาคือ เมื่อลูกค้าได้รับในสิ่งที่ตนต้องการแล้ว เช่น เครื่องซ่อมได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว ได้อุปกรณ์เสริมตามที่ต้องการ เมื่อบริการตอบสนองความต้องการของคนทุกอาชีพ จึงอาจทำให้การวัดระดับความพึงพอใจไม่พบความแตกต่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมา ไพโรพงษ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคลินิกนายแพทย์ธนสิทธิ์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการบริการของคลินิกนายแพทย์ธนสิทธิ์โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย

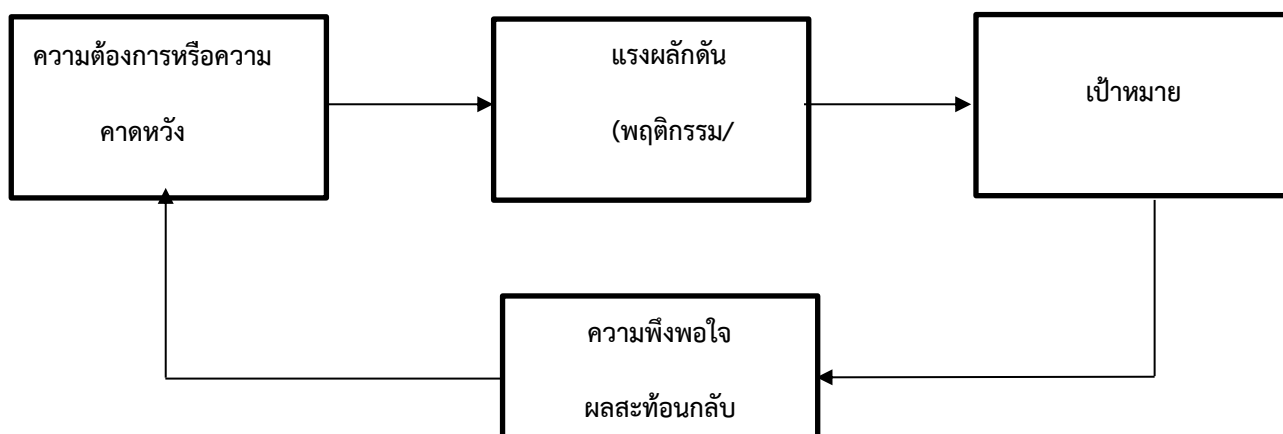


อาจกล่าวได้ว่าผู้ที่จบการศึกษาในระดับที่ต่างกันนั้น มีความคาดหวังเกี่ยวกับการเข้ามายังศูนย์บริการที่คล้ายกัน คือต้องการแก้ไขเครื่องที่มีปัญหา หรือต้องการซื้ออุปกรณ์เสริม เมื่อเข้ามาให้ บริการยังศูนย์บริการแล้วได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการตรงตามวัตถุประสงค์ และได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐานที่ดีของที่ศูนย์ในส่วนการวัดระดับความพึงพอใจของระดับชั้นการศึกษาที่ต่างกัน จึงไม่เกิดความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่แตกต่าง

องค์ความรู้ใหม่

ความคาดหวังของการรับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและได้สังเคราะห์ข้อมูลจากความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพ ภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเอง พยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวัง ที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก จึงได้เขียนเป็นแผนภูมิตามภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 ลักษณะการเกิดความพึงพอใจของบุคคล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.1 เทศบาลตำบลหนองบัวบาน ควรกำหนดนโยบายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยให้ประชาชนรับได้ทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นของทางเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ได้อย่างทั่วถึง และครอบคลุมทุกพื้นที่

1.1.2 เทศบาลตำบลหนองบัวบาน ควรกำหนดนโยบายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ

1.2 ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ



1.2.1 เทศบาลตำบลหนองบัวบาน ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน เฟสบุ๊ก ไลน์ ที่ทันสมัย ฯลฯ

1.2.2 ควรจัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียน ของทางเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี และนำเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนได้แนะนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ให้ดียิ่งขึ้นในทุก ๆ ด้าน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี

2.2 ควรศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ และทำวิจัยต่อยอดเพื่อพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กวิน พรเลิศ. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทอินเตอร์ลิสซิ่ง จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จันทร์จิรา อินต๊ะนนท์. (2551). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). ลำปาง : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. 2552. คุณภาพการให้บริการภาครัฐ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 1(7), 105 - 145.
- เทศบาลตำบลหนองบัวบาน. (2567). ข้อมูลพื้นฐาน. เทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี.
- ธรรมร ไพพงษ์. (2550). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคลินิกนายแพทย์ ธนสิทธิ์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธัมมาภรณ์ ศรีเคลือบ และพัฒน์สิน สำเร็จรัมย์. (2559). การบริการสาธารณะของเทศบาล ศึกษากรณี เทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยนครราชสีมา.
- บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์. (2548). ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการ ศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพตามความรับรู้ของตัวแทน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยะนุช ต้นเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี. (2560). คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, 6 เมษายน 2560, หน้า 1-90. 105 - 145.



สุนารี แสนพยุห์. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

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