

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร  
อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด  
RESIDENTS' SATISFACTION WITH SERVICES OF TAMBON CHUMPHON  
MUNICIPALITY IN MOEI WADI DISTRICT, ROI ET PROVINCE

เอกพล ทองน้อย<sup>1</sup>  
AKAPON TONGNIO  
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2558

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด, 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน, และ3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 318 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด (Reliability) เท่ากับ 0.86 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติการทดสอบได้แก่ (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA F - t-test)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และอยู่ในระดับปานกลางสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และ3) ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่สูงไปหาลำดับสามอันดับแรก ได้แก่ ควรให้บริการรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ควรจัดสถานที่ภายในให้เป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรกระตือรือร้น เอาใจใส่ในขณะที่ให้บริการมากยิ่งขึ้น

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬารามราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

## ABSTRACT

**This research serves the purposes:** 1) to study residents' satisfaction with Chumphon Municipality's services in Roi Et's Moei Wadi district, 2) to compare their satisfaction with its services to variables of their genders, ages, educational levels and careers, and 3) to examine suggestions for enhancing its services. The samples comprise 318 residents living in Chumphon Municipality's authorized area, setting the sampling groups through Taro Yamane's table. The research instrument is five-rating scale questionnaires, possessing the reliability of entire questions at 0.86. The statistics used for data analyses incorporate frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test (One-way ANOVA F - t-test).

**Research findings:** 1) Residents' satisfaction with Chumphon Municipality's services in Roi Et's Moei Wadi district has been rated 'neutral' in the overall aspect. In terms of a single aspect, one aspect has been scored 'high', other three aspects have been scaled 'neutral'. All aspects ranked in descending orders of means are: i) facilitation, ii) premises, iii) service officials, and iv) timely rapid services respectively. The hypothesis testing results have been found that variables of residents' genders, ages, educational levels show no significant differences in their satisfaction with its ive to the formulated hypotheses in both the overall aspect and a single one. 3) Residents' suggestions for enhancing its services in descending orders of three frequencies have been offered. Firstly, rendering services should far more rapid. Secondly, the inside workplace be kept tidy, looking fine. Finally, officials rendering services should be more enthusiastic, paying due attention while offering services.

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลมีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย โครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการประชาชน งานบริการขององค์กรปกครองท้องถิ่นมีหลากหลายรูปทั้งทางตรง และทางอ้อม การให้บริการทางตรง เช่น การก่อสร้างซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ เป็นต้น และการบริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีพนักงานของหน่วยงานต่างๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่สำนักงานเทศบาลตำบล เช่น การให้บริการในสถานที่ ภายในองค์กร เช่น งานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บรายได้ งานการศึกษาและวัฒนธรรม งานสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ

และงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ จะเห็นได้ว่างานดังกล่าวแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชน และเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งจะเห็นว่า การปฏิบัติงานให้บริการต่างๆ เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุดด้วย (กวี วงศ์พุมิ, 2544, หน้า 32)

ปัจจุบันงานการให้บริการถือว่าเป็นงานหลักของหน่วยงานรัฐ ที่จะต้องรับใช้ผู้มารับบริการเพื่อให้ เกิดความประทับใจ และเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด การให้บริการที่เกิดประโยชน์สูงสุดจึงเป็นเครื่องมือ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ และจากการศึกษาการให้บริการของเทศบาล พบเสมอว่า การให้บริการในด้านต่างๆมีอุปสรรคในการให้บริการอยู่เสมอ เช่น ด้านสถานที่ให้บริการ ด้าน สถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยังมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อประชาชนผู้มารับบริการในบางครั้ง ด้านการ อำนวยความสะดวกอาจมีความล่าช้า ไม่ได้ได้รับความรวดเร็วเท่าที่ควร เนื่องจากการให้บริการอาจยังขาด ประสิทธิภาพ ซึ่งดังกล่าวอาจเป็นผลทำให้ประชาชนมีความรู้สึกต่อการให้บริการไม่ดีนัก (อิติมา ธรรมมา, 2550, หน้า 1- 2) งานบริการประชาชน เป็นงานที่หน่วยงานของรัฐบาลจะต้องดำเนินการให้กับประชาชน หรือให้กับส่วนราชการด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับใดๆ ก็ตามอาจเป็นการบริการให้กับประชาชนโดยตรง เช่น ติดต่องานทะเบียนราษฎร การชำระ ภาษี เป็นต้น หรือการให้บริการกับประชาชนทางอ้อม เช่น การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความ สงบเรียบร้อย เป็นต้น การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการ ให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ก็คือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนา ที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่ สำคัญเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นจิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญ ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ (ชอลดา ห่วงน้ำ, 2548, หน้า 1)

เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีนโยบายการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ เพื่อคอยให้ บริการประชาชนในพื้นที่ ซึ่งในด้านอาคารสถานที่โดยได้มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้มีความเหมาะสม แลดูสวยงาม ทั้งมีการปรับภูมิทัศน์ภายนอก และภายในให้แลดูสวยงาม ร่มรื่น พร้อมจัดขยายสถานที่จอดรถ ให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ได้มีการจัดบุคลากรเจ้าหน้าที่คอยรองรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ในงานต่าง ๆ จัดระเบียบการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้แลดูสุภาพเรียบร้อย จัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นอยู่รับอยู่เสมอในขณะที่ให้บริการ พร้อมทั้งต้องให้บริการด้วยรอยยิ้ม มีความแจ่มใสในขณะที่ให้ บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ได้มุ่งเน้นการจัดที่นั่งให้เพียงพอ จัดห้องน้ำให้ เพียงพอ และให้แลดูสะอาดอยู่เสมอ จัดให้มีน้ำดื่มให้เพียงพอ การให้บริการได้มีการจัดลำดับให้เป็นไปตาม ก่อนและหลัง และด้านความรวดเร็ว ได้ให้บริการเป็นลำดับขั้นตอน เป็นไปอย่างรวดเร็วเหมาะสม ซึ่งจาก รายงานการประชุมที่ตามมาทำให้ทราบได้ว่า การให้บริการยังมีข้อบกพร่องอยู่หลายประการ ทั้งจะต้องได้ รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะต้อง ได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอ เมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ (เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด,

2557, หน้า 3)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะพนักงานเทศบาลตำบลชุมพร มีความสนใจทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร มากยิ่งขึ้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษารวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

## 3. สมมติฐานของการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มีประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

## 4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

### 4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ตามบัญชีรายชื่อประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในแต่ละประเภทงานบริการในเขตเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 1,552 คน

### 4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี

จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านอาคารสถานที่
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านการอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

#### 4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

#### 4.4 ขอบเขตระยะเวลา

ได้แก่ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ 1 มีนาคม – 31 พฤษภาคม 2558

### 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

5.2 ได้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

5.3 ได้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

5.4 นำผลที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 6. วิธีการดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในแต่ละแผนกงานบริการในเขตเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ตามบัญชีรายชื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการประเภทงานบริการประจำปี 2557 จำนวน 1,552 คน (เทศบาลตำบลชุมพร, 2557, (อัดสำเนา).

6.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในแต่ละแผนกงานบริการในเขตเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ตามบัญชีรายชื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการประเภทงานบริการประจำปี 2557 จำนวน 1,552 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 318 คน (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543, หน้า 79)

#### 6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกสี่ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความเร็วในการให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีคิดของ ลิเคิร์ต (likert scale) 5 ระดับ คือ (รองศาสตราจารย์พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543, หน้า 107)

**ตอนที่ 3** คำถามแบบปลายเปิด (Open-ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

**6.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่** สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) การทดสอบสมมติฐาน t-test (Independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F-test

## 7. ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในมากหนึ่งด้าน และอยู่ในระดับปานกลางสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ เมื่อแยกเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

### 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากสามข้อ อยู่ในระดับปานกลางหกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการ

### 2) ด้านอาคารสถานที่

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งเจ็ดข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “สถานที่ภายนอกแลดูสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 “สถานที่ภายในห้องบริการแลดูสะอาดเป็นระเบียบ”

### 3) ด้านการอำนวยความสะดวก

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในปานกลางสามข้อ และอยู่ในระดับมากที่สุดข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “จัดจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพียงพอ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 “จัดสถานที่จอดรถเพียงพอ”

### 4) ด้านความเร็วในการให้บริการ

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเร็วในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

อยู่ในระดับปานกลางทั้งเจ็ดข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 1 ที่ว่า “การติดต่อขอรับบริการได้รับความรวดเร็ว” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 4 ที่ว่า “การจัดทำเอกสารได้รับความรวดเร็ว”

### **ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย**

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ประชาชน ที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชน ที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

**สมมติฐานที่ 3** ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

**สมมติฐานที่ 4** ประชาชน ที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

## **8. อภิปรายผล**

จากการสรุปผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้วิจัยเห็นผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

**8.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด** ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด มีความเหมาะสม อยู่พอควร เพราะผู้บริหารได้ให้นโยบายไว้ในการพัฒนาในด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ แต่การให้บริการยังไม่ตอบสนองในการ ให้บริการต่อประชาชนได้อย่างเต็มที่ อาจด้วยเหตุผลนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง ดังคำสัมภาษณ์ของ **นายวิทยา จิตรภักดิ์** เห็นว่า การให้บริการยังมีข้อบกพร่องในหลายส่วนที่จะ ต้องปรับปรุงแก้ไข ทั้งด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็ว แต่หากมีความพร้อมในการให้บริการมากกว่านี้จึงอาจทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจได้มากที่สุด ผลการ วิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สิริการย์ ธนิตสิริโรจน์ (2550, บทคัดย่อ)** เรื่อง “ศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเชียงดาว อำเภอ เชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม อยู่ในดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อธิบายผลได้ดังต่อไปนี้

**1) ด้านอาคารสถานที่** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การ ให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านอาคาร สถานที่ที่พอสมควร เพราะประชาชนอาจเห็นว่าสถานที่ให้บริการกว้างขวาง เหมาะสม และพอเพียงต่อการ ให้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ดังการสัมภาษณ์ ของ **นายพรหมินทร์ ธงศรี** ให้ความเห็นว่า การให้บริการยังไม่เป็นระเบียบ ภายในห้องบริการแลดูไม่สะอาด เรียบร้อยเท่าที่ควร หากได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงมากกว่านี้ก็จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากขึ้น ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุตารัตน์ ภัทรกุลพิทักษ์ และคณะ (2549)** ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนมไพร อำเภอพนมไพร จังหวัด ร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนมไพร อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** คือ ข้อ 2 ที่ว่า “สถานที่ภายนอกแลดูสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอ เมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนมีความพึงพอใจในสถานที่ภายนอกแลดูสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมอยู่ พอสมควร เพราะประชาชนอาจเห็นว่าเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดบุคลากร คอยทำความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาจ ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้ สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **กรมการปกครอง** ได้กล่าวถึงหลักการให้ บริการที่ดีว่าในข้อ 2) ด้านอาคารสถานที่ สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** คือ ข้อ 4 “สถานที่ภายในห้องบริการแลดูสะอาดเป็นระเบียบ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัด



ร้อยเอ็ด จัดสถานที่ภายในห้องบริการอาจแลดู ไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ ดังนั้น จึงควรจัดสถานที่ภายใน ให้เป็นระเบียบมากกว่าที่เป็นอยู่ ดังคำสัมภาษณ์ของ **นายพรหมรินทร์ ธงศรี** ให้ความเห็นว่า การให้บริการ ยังไม่เป็นระเบียบ ภายในห้องบริการแลดูไม่สะอาดเรียบร้อยเท่าที่ควร หากได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง มากกว่านี้ ก็จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ **ปรัชญา เวสารัชช** กล่าวว่า ปัญหาการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ในข้อ 4) ด้านสถานที่ สถานที่ห่างไกล สถานที่ราชการร้อน คับแคบ สกปรก ไม่มีที่นั่ง ไปมาไม่สะดวก ฯลฯ

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อีกปรายได้ว่า** การให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่พอสมควร เพราะประชาชนอาจเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้มีความตั้งใจเอาใจใส่อยู่บ้าง เพราะได้มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมคอยรับบริการ อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายด้านนี้โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ว่าที่ร้อยโทบุญเกิด เมืองแวง** (2549, บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อีกปรายได้ว่า** การให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการได้ดีอยู่พอสมควร เพราะอาจต้องการให้บริการเป็นไปตามหลักการให้บริการที่ดี อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ **กรมการปกครอง** ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่าในข้อ 1) ด้านการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ (1) การแต่งกายที่ดีเหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อกับ ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตา

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** คือ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อีกปรายได้ว่า** เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ยังขาดความเอาใจใส่ในการให้บริการ ดังคำสัมภาษณ์ของ **นายสมุท ไขยกุตติม** ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ยังขาดความเอาใจใส่ในการให้บริการอยู่บ้าง จึงควรปรับปรุงแก้ไขให้มีความเอาใจใส่มากกว่าที่เป็นอยู่ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้นได้และสอดคล้องกับแนวคิดของ **กรมการปกครอง** ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่าในข้อ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (2) ความรู้ ความสามารถในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ในงานในหน้าที่นั้นๆ ซึ่งจะสามารถแนะนำ ชี้แนวทางได้อย่างถูกต้อง

3) **ด้านการอำนวยความสะดวก** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ

มาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด อาจต้องการให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อมารับบริการ จึงได้อำนวยความสะดวกตามจุดต่าง ๆ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุตารัตน์ ภัทรกุลพิทักษ์** ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนมไพร อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนมไพร อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** คือ ข้อ 4 ที่ว่า “จัดจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพียงพอ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จัดจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพียงพออยู่พอสมควร ทำให้ประชาชนได้รับอำนวยความสะดวกในข้อนี้มาก อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชน มีความพึงพอใจ ในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ** กล่าวไว้ว่า “การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** คือ ข้อ 2 “จัดสถานที่จอดรถเพียงพอ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด อาจมีสถานที่จอดรถไม่พอเพียง เมื่อมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ดังคำสัมภาษณ์ของ **นายวิทยา จิตรภักดิ์** ให้ความเห็นว่าการจัดสถานที่จอดรถอาจไม่เพียงพอเมื่อจำนวนประชาชนไปใช้บริการมาก จึงควรเพิ่มสถานที่ หรือจัดสถานที่ให้เพียงพอเพื่อประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ **กรมการปกครอง** ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่า หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการ ในข้อ ฉ. สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ ที่จอดรถ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

**4) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการด้วยความรวดเร็วอยู่พอสมควร เพราะอาจเป็นแนวนโยบายที่เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้กำหนดไว้เป็นวาระระเบียบเพื่อคอยให้บริการผู้มารับการอย่างมีประสิทธิภาพ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุบิน สิงนาถ** (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การติดต่อขอรับบริการได้รับความรวดเร็ว” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ในการติดต่อขอรับบริการได้รับความรวดเร็วอยู่พอสมควร เพราะอาจเป็นนโยบายของเทศบาลตำบลชุมพร ที่ต้องการให้งานบริการมีประสิทธิภาพ จึงให้มีการบริการให้ดีที่สุด อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชน มีความพึงพอใจ ในรายชื่อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ** กล่าวไว้ว่า “การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการให้การสนับสนุน การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การจัดทำเอกสารได้รับความรวดเร็ว” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จัดทำเอกสารยุ่งยากเพราะต้องอาศัยความถูกต้องรอบคอบเป็นไปตามระเบียบ ทำให้การบริการล่าช้า ดังคำสัมภาษณ์ของ **นายประมวล สุริโย** ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ การจัดทำเอกสารต้องเป็นไปตามระเบียบ ต้องลดขั้นตอนที่ยุ่งยากลง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สิริกฤษฎ์ ธนิตสิริโรจน์** เรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

## 9. ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นข้อเสนอแนะ และข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัย และการอภิปรายผลทั้ง 4 ด้าน ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยควรมีการปรับปรุงกลยุทธ์ในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้นต่อไป อีกทั้งเพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด และเป็นแนวทางในการปรับปรุงในด้านต่างๆ ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

### 9.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผล โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

จากผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้

ประชาชนเกิดความประทับใจให้มาก และมากที่สุดต่อไป

และแบ่งเป็นรายด้านในการเสนอแนะเชิงนโยบายตามลำดับดังนี้

**1) ด้านอาคารสถานที่** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยจัดอาคารสถานที่ให้มีความพร้อม และให้มีความเป็นระเบียบกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจให้อยู่ในระดับมาก และมากที่สุดต่อไป

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** คือ ข้อ 2 ที่ว่า “สถานที่ภายนอกแลดูสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยปรับปรุงสถานที่ทั้งภายในและภายนอกให้แลดูสวยงาม และเป็นระเบียบกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** คือ ข้อ 4 “สถานที่ภายในห้องบริการแลดูสะอาดเป็นระเบียบ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยจัดสถานที่ภายในห้องบริการให้แลดูสะอาดเป็นระเบียบกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

**2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความพร้อมในการบริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้มาก และมากที่สุดต่อไป

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยการส่งเสริมเจ้าหน้าที่ผู้มีความพร้อม และจัดทำเป็นนโยบายในการให้บริการต่อไป เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้มาก และมากที่สุดต่อไป

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** คือ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยจัดให้การอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจให้มาก และมากที่สุดต่อไป

**3) ด้านการอำนวยความสะดวก** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยการให้บริการได้หลายช่องทางมากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้เกิดความ

รวดเร็ว และความสะดวกมากขึ้น และเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** คือ ข้อ 4 ที่ว่า “จัดจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพียงพอ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยจัดจุดบริการน้ำดื่มให้มีความสะอาด และเพิ่มจุดน้ำดื่มให้มากกว่าหนึ่งจุด เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** คือ ข้อ 2 “จัดสถานที่จอดรถเพียงพอ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรปรับปรุงแก้ไข และยกระดับการพัฒนาโดยจัดหาพื้นที่จอดรถให้เพียงพอ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้มาก และมากที่สุดต่อไป

**4) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรปรับปรุงแก้ไข และยกระดับการพัฒนาโดยกำหนดระยะเวลาในการให้บริการให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ และลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การติดต่อขอรับบริการได้รับความรวดเร็ว” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรปรับปรุงแก้ไข และยกระดับการพัฒนาโดยอบรมผู้ให้บริการให้มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การจัดทำเอกสารได้รับความรวดเร็ว” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรปรับปรุงแก้ไข และยกระดับการพัฒนาพัฒนาโดยจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการให้มีความกระตือรือร้นกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

## 9.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่ผู้วิจัย จะเสนอแนะให้ผู้สนใจ จะวิจัยต่อยอด ดังต่อไปนี้จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

1) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและมีค่าแปลผลในระดับปานกลางเท่านั้น คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้น ควรวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เรื่อง “สภาพปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี

จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) เนื่องจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านก็อยู่ในระดับปานกลางสามด้าน มีเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการอำนวยความสะดวก แต่มีค่าเฉลี่ย 3.54 เท่านั้น ดังนั้น ควรวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research/PAR) โดยให้บุคลากรของเทศบาลตำบลชุมพรทุกคนเป็นผู้ร่วมวิจัย เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

## 10. บรรณานุกรม

- การปกครอง. กรม. (2539). กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพมหานคร : ส่วนท้องถิ่น
- กวี วงศ์พุด. (2544). วิเคราะห์นโยบายของรัฐบาล พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร กับรัฐบาลนายชวน หลีกภัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์โนว์เลจเซ็นเตอร์ จำกัด.
- แคทรียา เดชบุรีรัมย์. (2548). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- จตุพล อีสสิน. (2551). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- ชอลดา ห่วงน้ำ. (2548). การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการภาครัฐ(ผลงานลำดับที่ 2). ประจวบคีรีขันธ์ : สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- ธัญทิพย์ เอี่ยมฉวี. (2553). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลห้วยเหนือ อำเภอชุมขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ”. สารนิพนธ์ ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- บุญเกิด เมืองแวง. ว่าที่ร้อยโท. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. 2549
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สุริยาสาสน์
- สำนักงานเทศบาลตำบลชุมพร. (2556). “รายงานกิจการประจำปี 2556 เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด”. ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลชุมพร
- สิริการย์ ธนศิริโรจน์. “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. 2550

สุนิข ศิลาอ่อน. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก”. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2548

สุบิน สิงนาถ. (2550). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสีจันทน์ลำพูน”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

## 11. คำขอบคุณ

วิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ดฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และรองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พันชมภู ประธานกรรมการ ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ และ ดร.ยุทธนา ประณีต คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความเมตตาในการตรวจสอบข้อบกพร่องจนทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ไปด้วยดี ขอขอบพระคุณ ดร.ประพิศ โบราณมูล สิบเอกสายรุ่ง ไชยภาสี และนางสุภารัตน์ วารวิงษ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย ทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทนทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการวิจัย จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่กรุณาให้ความรู้ทางวิชาการ ตำรา เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้กล่าวนามมา ณ โอกาสนี้ ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือสนับสนุนและคุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อบูชาพระคุณแต่บิดามารดา ครู อาจารย์ ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้มีสติปัญญา และคุณธรรมเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต