

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานธุรการ
ของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด
RESIDENTS' SATISFACTION WITH GENERAL SERVICES OF TAMBON CHIANG
KHWAN MUNICIPALITY IN CHIANG KHWAN DISTRICT ROI ET PROVINCE

ธารารัตน์ มิตรอุดม¹

Thararat Mit-Udon

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2558

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบล เชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ดของประชาชนที่มีเพศ อายุ และประกอบอาชีพต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ซึ่งมารับบริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 283 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของยามานะ (Taro Yamane) และสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากแบบทดแทน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 23 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประกอบการวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ, 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้, 3) ประชาชนได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และควรมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้บริการ เช่น คำร้อง คำขอ คู่มือการให้บริการ อย่างเพียงพอ

คำสำคัญ: 1. ความพึงพอใจ 2. การให้บริการงานธุรการ 3. เทศบาลตำบล

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ABSTRACT

The purposes of this thematic paper were aimed : 1) to study levels of residents' satisfaction with office staffs' general services at Tambon Chiang Khwan Municipality in Chiang Khwan district of Roi Et province, 2) to compare those of the former's satisfaction with the latter's general services to variables of residents' genders, ages and careers, and 3) to examine suggestions for enhancing office staffs' general services. The samples take in 283 services recipients coming into contact with the municipality, setting the sampling groups by drawing lots with simple random sampling through Taro Yamane's table. The research instrument was five-rating scale questionnaires, in which each of entire questions possesses the reliability at .95. The statistics exploited for research incorporate percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test by making used of the computer software package to facilitate analyses.

Outcomes of research findings: 1) Residents' satisfaction with office staffs' general services at Tambon Chiang Khwan Municipality in Chiang Khwan district of Roi Et province has been rated 'high' in the overall aspect, as has been scored in terms of each of three aspects. These three aspects ranked in descending orders of means include: i) officials' rendering services, ii) facilitators, and iii) steps of offering services. 2) The hypothesis testing results had shown that variables of residents' genders, ages and careers bear no significant differences in their satisfaction with officials' general services, thereby being not conducive to the formulated hypotheses. 3) Residents' suggestions for enhancing officials' services at the above municipality had been recommended in descending orders of three frequencies. Firstly, officials' work should be on time. Secondly, steps of offering services should be displayed on the clear flowchart. Finally, there should have sufficient relevant forms and service manuals.

Keywords: 1. Satisfaction 2. General Services 3. Sub-District Municipality

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานธุรการมีความสำคัญอย่างยิ่ง เป็นงานที่เกี่ยวกับหนังสือเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่มีการจัดทำหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงานและรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน มีการจัดเก็บหนังสือราชการ ตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งาน และสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อถึงกำหนดเวลา โดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นแนวในการปฏิบัติเพื่อเป็นระบบที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องตรงเวลา และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลาแรงงาน และค่าใช้จ่าย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา

ระบบราชการ, 2547, หน้า 11) ดังนั้นหน่วยงานราชการส่วนใหญ่จึงมีงานธุรการเพื่อรับผิดชอบในการให้บริการดังกล่าว รวมทั้งเทศบาลด้วย

งานธุรการของเทศบาล เป็นงานที่ช่วยประสานและอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และถูกต้อง เช่น การทำทะเบียนรับเข้าร่าง พิมพ์ นำเสนอเพื่อลงนาม บันทึกเอกสารส่งออกลงในสมุดทะเบียน และจัดเก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคตพร้อมทั้งติดตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้งานธุรการยังเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดหา บำรุงรักษาพัสดุรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานต่างๆ ด้วย งานธุรการของเทศบาลจึงเป็นงานสนับสนุน ในด้านการบริการแก่ทุกฝ่ายต่างๆ ในสำนักงาน โดยทำหน้าที่ในการจัดเตรียมข้อมูล และเอกสาร อำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ หรือเป็นศูนย์กลางในการประสานงานเพื่อสื่อสารข้อมูลไปยังฝ่ายต่างๆ ซึ่งถ้าขาดหน่วยงานธุรการแล้วองค์การจะขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการให้บริการประชาชน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, 2541, หน้า 214)

เทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด มีพื้นที่ทั้งหมด 14,308 ไร่ หรือ 22.89 ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้านจำนวน 12 หมู่บ้าน มีภารกิจในการส่งเสริม สนับสนุน ให้ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อยู่ดี กินดี ซึ่งหมายถึง ความเจริญของบ้านเมือง รวมถึงผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจกับการรับบริการงานธุรการเป็นภารกิจสำคัญของเทศบาล เพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการรับ-ส่งหนังสือระหว่างหน่วยงาน หากกระบวนการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานธุรการไม่เป็นระบบ ปฏิบัติงานด้วยความล่าช้า ผิดพลาด ตลอดจนการให้บริการไม่ได้รับความสะดวกก็จะทำให้การปฏิบัติงานตามดำเนินไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ จากการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กร (SWOT) เพื่อจัดทำแผนพัฒนาประจำปี 2556 พบว่า การบริการด้านงานธุรการยังต้องมีการปรับปรุงหลายด้าน ได้แก่ สถานที่ให้บริการคับแคบ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เพราะนอกจากปฏิบัติหน้าที่งานธุรการแล้ว ยังไปปฏิบัติหน้าที่อื่นอีก บางครั้งประชาชนต้องใช้เวลารอในการรับบริการ และยังต้องมีการปรับปรุงเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ อย่างไรก็ตามเทศบาลตำบลเชียงขวัญได้ปรับปรุงการให้บริการในระดับหนึ่งแล้ว โดยมีการศึกษาที่เป็นวิชาการหน่วยงานภายนอกหรือเอกชนที่มีการประสานติดต่อกับเทศบาล จึงกล่าวได้ว่างานธุรการเป็นด้านแรกของการติดต่อประสาน ทั้งนี้เพราะระบบราชการต้องมีการติดต่อเป็นลายลักษณ์อักษร (เทศบาลตำบลเชียงขวัญ, 2554, (อัตสำเนา).)

ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานธุรการเทศบาลตำบลเชียงขวัญ จึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานบริการด้านงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนซึ่งมีเพศ อายุ และประกอบอาชีพต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

3. สมมติฐานของการวิจัย

3.1 ประชาชนซึ่งมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนซึ่งมีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนซึ่งประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

4.1 ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

4.2 ได้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนซึ่งมีเพศ อายุ และประกอบอาชีพต่างกัน

4.3 ได้ทราบข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

4.4 ผลการวิจัยสามารถนำเสนอเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ต่อไป

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ซึ่งมารับบริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 967 คน (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2557 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2557) (เทศบาลตำบลเชียงขวัญ, 2557) เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างและเก็บข้อมูล ในปี พ.ศ. 2558

5.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ซึ่งมารับบริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวนทั้งสิ้น 283 คน โดยใช้สูตรของยามานะ (Taro Yamane, 1973 : 727) ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ และการประกอบอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ดในสามด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert ' & Scales) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 100) ดังนี้

ตอนที่ 3 เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended Questions) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 3 ด้าน

6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบล เชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ

เมื่อสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 8 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 7 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้บริการตรงต่อเวลา”

2) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังของการติดต่อขอรับบริการ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 8 ที่ว่า “เตรียมคำร้องต่างๆ เอกสารแนะนำการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการต่าง ๆ”

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 2 ที่ว่า “สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 7 ที่ว่า “เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบข้อมูลสารสนเทศ มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ”

6.2 ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ประชาชนซึ่งมีเพศ อายุ และการประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ซึ่งผลการเปรียบเทียบสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่าการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ดเป็นที่ยอมรับของประชาชนและการให้บริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ให้การต้อนรับ ด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังของการติดต่อขอรับบริการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ สถานที่ให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์และแสดงจุดบริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นจึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุนันท์ นามเมือง ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ งานธุรการเทศบาลตำบลขุนทะเล อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานธุรการเทศบาลตำบล

ขุนทะเล อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เพ็ญศรี จอมใจหาญ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ เทศบาลตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ เทศบาลตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมชัย พลกลาง ได้วิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานธุรการของเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของด้านงานธุรการของเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมในระดับมาก

7.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และประกอบอาชีพต่างกัน ผลการวิจัยมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนซึ่งมีเพศ อายุ และประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด มีการให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค มาตรฐานเดียวกัน ให้ความเท่าเทียมกับทุกคน ยึดความถูกต้องตามระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติ จึงทำให้ประชาชนแม้ว่าจะมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชัย พลกลาง ได้วิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานธุรการของเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการของเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

8. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผลโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น งานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ ควรรักษามาตรฐานของการให้บริการประชาชนทั้งสามด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ต่อไป และนำผลการวิจัย ข้อเสนอแนะของประชาชน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านมาพิจารณากำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด และปรับปรุงการปฏิบัติให้ดีกว่าที่เป็นอยู่และพัฒนาให้ยิ่งขึ้นๆ ไปจนถึงระดับมากที่สุด โดยคำนึงถึงการบริการด้านกระบวนการให้บริการ เป็นอันดับแรกเพราะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

8.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏว่า ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น ควรมีการวิจัยสภาพปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหา การให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

9. บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. กรุงเทพมหานคร, ภาควิชาสถิติคณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี; จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทศบาลตำบลเชียงขวัญ. (2554). “**แผนพัฒนาเทศบาลตำบลเชียงขวัญ ประจำปี 2554**”. ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลเชียงขวัญ. (อัดสำเนา).
- _____. (2557). **สถิติการให้บริการเทศบาลตำบลเชียงขวัญ**. ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลเชียงขวัญ. (อัดสำเนา).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2541). **กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมลสมัย.
- _____. (2541). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภนิธย์ ไชครัดนชัย. (2536). **การบริหารการบริการ : พัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

10. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานธุรการของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด” สำเร็จได้เพราะผู้วิจัยได้รับความเมตตาจาก พระราชปรีดีดิวิมล รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ที่ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษา จึงขอกราบหม้สการขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พันชมภู ประธานกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ ศรชัย ท้าวมิตร และ ดร.ยุทธนา ประณีต กรรมการสอบที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณ นางจารุวรรณ เวียงนนท์ นายบรรเทิง กิจพฤษ์ และนางสิริลักษณ์ กลางสุข ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเชิงขวัญ ที่ได้อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ด้วยดี และขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามด้วยดี

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด/บรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ดทุกท่านที่อนุเคราะห์ และให้ความสะดวกในการค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ให้คำชี้แนะ แนะนำด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน