

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว  
อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด  
RESIDENTS' OPINIONS ON PUBLIC SERVICES OF TAMBON KHWAO  
MUNICIPALITY IN SELAPHUM DISTRICT, ROI ET PROVINCE

พงษ์พันธ์ สอนพงษ์<sup>1</sup>  
PONGPAN SORNPPONG  
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2558

**บทคัดย่อ**

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชน ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือสมาชิกครัวเรือนอายุ 18 ปี ขึ้นไป ครัวเรือนละ 1 คน เขตเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีครัวเรือนจำนวน 2,056 ครัวเรือนกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

**คำสำคัญ:** 1. ความคิดเห็น 2.ประชาชน 3.การให้บริการ 4.องค์การบริหารส่วนตำบล

**ABSTRACT**

This thematic paper serves the purposes: 1) to residents' opinions on public services of Tambon Khwao Municipality in Selaphum district of Roi Et province, 2) to compare their opinions on Tambon Khwao Municipality's services to variables of their genders, ages, educational levels and occupations, and 3) to examine their suggestions for coming up with its services. The sample size comprised representatives of 2,056 households in its authorized area, forming the ratio of one household head or one household member

---

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

per one representative. To set the sample size against Taro Yamane's table, the sampling group earned 335 subjects. The research instrument was five rating scale questionnaires with the reliability of the whole version at 0.98. The descriptive and referential statistics for data analyses incorporated frequency, percentage, mean, standard deviation; t-test and F-test (One – WayANOVA)

Outcomes of the research:

1) Residents' opinions on public services of Tambon Khwao Municipality rated 'high' in the overall aspect. Given a single aspect, four aspects proved exactly the same. To place each of four aspects in descending order of means, they included: timely rapid services, processes and steps of services, service facilitation and service authorities respectively.

2) The results of the hypothesis tests indicated that variables of their genders, ages, educational levels and occupations showed no significant differences in their opinions on its services in the overall aspect and a single one, thus refusing the formulated hypotheses.

3) Their suggestions for coming up with its public services were recommended in descending order of first three frequencies. First, service authorities should be enthusiastic and pay more attention to rendering services to service recipients than it really was. Secondly, they should have the flow charts of offering services installed and service authorities' clear name tags bestuck. Finally, they should facilitate document processing and intensify their much more timely rapid undertaking for service recipients.

**Keywords:** 1. Residents' Opinions 2. Public Services 3. Sub-District Municipality

## 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ในหมวดที่ 9 จนกระทั่งถึงรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันที่ได้บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น นับว่ามีความสำคัญกับประชาชนเพราะเป็นการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองได้มากขึ้นเพิ่มช่องทางในการบริหารและสร้างนักรการเมืองระดับท้องถิ่นเพื่อนำไปสู่การปกครองระดับชาติต่อไป การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นหลักการที่สอดคล้องกับระบอบประชาธิปไตย ดังที่กล่าวคือเป็นการกระจายอำนาจมุ่งเน้นให้ประชาชนรู้จักหน้าที่รักและหวงแหนชุมชนที่ตนอยู่อาศัยเพราะถ้าเกิดปัญหาในท้องถิ่นใด คนในท้องถิ่นนั้นย่อมที่จะรู้สาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาได้มากกว่าคนนอกพื้นที่ การแก้ไขปัญหาก็จะตรงจุดและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งประชาชนยังร่วมตรวจสอบการทำงานของนักรการเมืองท้องถิ่นหรือฝ่ายบริหาร เพื่อให้เกิดความโปร่งใสตามหลักการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจและนำไปสู่การบริหารบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลต่อไป (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555, หน้า 7)

อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในมาตรา 78 เป็นเครื่องประกันว่ารัฐจะต้องปรับระบบการดำเนินงานและระบบความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลางส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีความชัดเจนในเชิงอำนาจหน้าที่ อีกทั้งต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นด้านต่างๆ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงระบบการทำงานของภาครัฐว่า จะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่พร้อมกับการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและให้รัฐมุ่งเน้นการทำงานตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ในรายละเอียดยังมีการกำหนดเพิ่มเติมว่า รัฐจะต้องจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพโปร่งใสตรวจสอบได้และประชาชนมีส่วนร่วมโดยมุ่งเน้นการให้บริการสาธารณะที่รวดเร็ว มีคุณภาพโปร่งใสและเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและเพื่อให้แนวนโยบายพื้นฐานของรัฐบรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงได้มีการกำหนดรายละเอียดด้านต่างๆ ไว้อย่างละเอียด เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานแก่หน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ กำหนดแนวทางในการดำเนินงานด้านการศาสนา สังคม สาธารณสุข การศึกษาและวัฒนธรรมของรัฐไว้เป็นต้น (วุฒิสสาร ตันไชย, 2550, หน้า 20)

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ถือกำเนิดมาหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองของไทยคือ ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นและได้จัดตั้งเทศบาลครั้งแรกในปี พ.ศ. 2478 โดยการยกฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาล นับจากนั้นได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายครั้ง โดยเฉพาะพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งถือเป็นกฎหมายหลักของการบริหารราชการเทศบาลในปัจจุบัน โดยกำหนดหลักเกณฑ์แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภทคือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร โดยใช้เกณฑ์รายได้และจำนวนประชากรเป็นหลักพิจารณาในการจัดตั้ง (อรทัย ก๊กผล, 2551, หน้า 19)

ซึ่งในการปฏิบัติงานของเทศบาลแต่ละแห่งนั้น จะต้องกระทำตามระเบียบที่กำหนดให้เทศบาลกระทำในลักษณะกิจการสาธารณะเพื่อประชาชนตามที่กฎหมายกำหนด แต่เนื่องจากมีความแตกต่างของสภาพพื้นที่ งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร หรือนโยบายของผู้บริหาร ทำให้ผลการปฏิบัติงานของเทศบาลแต่ละแห่งและในแต่ละด้านจะเน้นความสำคัญที่มีความแตกต่างกันไป

ปัจจุบันในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชนได้มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง ค้นหากลยุทธ์ต่างๆ มาให้บริการและถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้มาใช้บริการทุกคน โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคนการให้บริการที่ดี” เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาขอรับบริการ มีสาระสำคัญประกอบด้วยหลักการการให้บริการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมกับสภาพการให้บริการในปัจจุบันเพื่อให้สามารถดำเนินการให้บริการตรงตามมาตรฐานที่กำหนดและการพัฒนาปรับปรุงการบริการได้อย่างต่อเนื่อง สามารถทำงานได้เร็วขึ้นและมีความผิดพลาดน้อยลงเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (มนูญ ประจิตร์, 2551, หน้า 2)

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานจ้างตามภารกิจ ตำแหน่งผู้ช่วยนักวิชาการเกษตร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขาว อำเภอสลภูมิต

จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

## 3. สมมุติฐานของการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

## 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

4.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน

4.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

4.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนการพัฒนาและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

## 5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากร (Population)ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือสมาชิกครัวเรือนอายุ

18 ปี ขึ้นไป ครั้วเรือนละ 1 คน เขตเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีครั้วเรือนจำนวน 2,056 ครั้วเรือน

5.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าครั้วเรือนหรือสมาชิกครั้วเรือนอายุ 18 ปี ขึ้นไป ครั้วเรือนละ 1 คน เขตเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2548, หน้า 19)

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 335 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และแบบเลือกตอบ (Check List) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกระดับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) สอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

5.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

## 6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 67.76 มีอายุ 36 – 50 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 63.88 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 62.09 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90

6.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ เมื่อแยกเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า

เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมรองลงมา คือ ข้อ 4 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 3 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นตามลำดับ

2) ด้านการอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการรองลงมา คือ ข้อ 2 ที่ว่า มีจุดบริการเพียงพอต่อการให้บริการและ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจนและเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น

3) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสี่ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่าระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับการรับบริการ รองลงมา คือ ข้อ 4 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่าได้รับการบริการที่ทันตามเวลาและความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ตามลำดับ

4) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งเจ็ดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวรองลงมา คือ ข้อ 3 ที่ว่า ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม

### 6.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชน ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

6.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับค่าความถี่จากสูงไปหาลำดับต่ำ สามอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นและมีความเอาใจใส่ในการให้บริการมากกว่านี้ ควรมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการและติดป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้ชัดเจน และควรอำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้กับผู้มาติดต่อให้มากยิ่งขึ้น

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยพบประเด็นสำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการเป็นไปตามหลักยุทธศาสตร์ การให้บริการได้ดีอยู่พอสมควร เพราะต้องการให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และเข้าถึงการให้บริการอย่างแท้จริง อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ โดยรวม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งสี่ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร ได้วิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลับลานารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลับลานารายณ์ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติยามหาอุทัย ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการข้าราชการบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการข้าราชการบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ได้มีความเอาใจใส่ให้บริการอยู่พอสมควร ซึ่งได้มีการทักทายยิ้มแย้มแจ่มใส มีเมตตาริฉัตรที่ดีต่อประชาชนผู้รับบริการอยู่เสมอ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนพรัตน์ หวลระลึก ได้ทำการวิจัยเรื่องข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราผลการวิจัยพบว่า การบริการสำนักงานสาธารณสุขประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลขาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่อยู่พอสมควร เพราะอาจต้องการให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วต่อการบริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้การบริการ มีความคิดเห็นด้านความการอำนวยความสะดวกในการบริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนพรัตน์ หวลระลึกได้ทำการวิจัยเรื่องข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราผลการวิจัยพบว่า การบริการสำนักงานสาธารณสุขประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลขาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการด้วยความรวดเร็วอยู่พอสมควร เพื่อต้องการให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเท่าเทียมและรวดเร็วเหมือนกัน อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ซึ่งคล้อยกับงานวิจัยของ ฐิติยา มหาอุตย์ ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการข้าราชการบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการข้าราชการบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ หวลระลึกได้ทำการวิจัยเรื่องข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราผลการวิจัยพบว่า การบริการสำนักงานสาธารณสุขประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลขาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วและมีขั้นตอนที่ชัดเจนอยู่พอสมควร อาจเพราะต้องการให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการให้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาวเรือง บานบุรี ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครชุม อำเภอบ้านโป่ง



จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครชุมน์ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยด้านกระบวนการบริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก

2. จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 เพศ จากสมมติฐานที่ว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิงก็ตาม มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่ขึ้นอยู่ว่าจะเป็นเพศไหน แต่ขึ้นอยู่กับ การให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีประสิทธิภาพย่อมจะทำให้เกิดความประทับใจต่อสิ่งนั้นในภายหลัง ดังนั้น ประชาชนผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเพศใดก็ตามต่าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ นพรัตน์ หวลระลึก ได้ทำการวิจัยเรื่องข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาพิเศษ เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลับปลานารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลับปลานารายณ์ จำแนกตามเพศ มีความเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ จากสมมติฐานที่ว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า อายุของผู้สูงอายุเป็นเพียงเครื่องหมายให้รู้ว่าใครเกิดก่อนเกิดหลัง แต่การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีประสิทธิภาพย่อมจะทำให้เกิดความประทับใจต่อสิ่งนั้นในภายหลัง ดังนั้น ผู้สูงอายุไม่ว่าจะช่วงอายุใดก็ตามต่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ นพรัตน์ หวลระลึก ได้ทำการวิจัยเรื่อง ข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา จากสมมติฐานที่ว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า

ระดับการศึกษาเป็นเพียงเครื่องบ่งชี้ถึงระดับความแตกต่างทางความรู้ แต่เมื่อประชาชนทุกระดับการศึกษาต่างได้เห็นถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีประสิทธิภาพย่อมจะทำให้เกิดความประทับใจชอบใจต่อสิ่งนั้นในภายหลัง ดังนั้น ประชาชนผู้รับบริการ ไม่ว่าจะมึระดับการศึกษาใดก็ตามต่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ นพรัตน์ หวละสลิก ได้ทำการการวิจัยเรื่องข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ทับทิมทอง ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อยไม่แตกต่างกัน

2.4 อาชีพ จากสมมติฐานที่ว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า อาชีพเป็นเครื่องบ่งชี้ในหน้าที่การทำงานที่ต่างกัน แต่เมื่อประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน ได้เห็นการให้บริการผู้ของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพ ย่อมจะทำให้เกิดความประทับใจชอบใจต่อสิ่งนั้นในภายหลัง ดังนั้น ประชาชนผู้รับบริการ ไม่ว่าจะประกอบอาชีพใดก็ตามต่าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ กิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาพิเศษ เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลับพลาณารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลับพลาณารายณ์ จำแนกตาม อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ทับทิมทอง ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อยไม่แตกต่างกัน

## 8. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผลโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วน

เกี่ยวข้องกับ คุ้มครองมาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยอาจจัดการอบรมเจ้าหน้าที่ก่อนการให้บริการทุก 1 สัปดาห์ต่อครั้ง เพื่อเป็นกระตุ้นในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุเกิดความประทับใจในการให้บริการมากที่สุดต่อไป

1.2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยการจัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ เช่น การจัดหาน้ำดื่มบริการขณะรอรับบริการ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจให้มากที่สุดต่อไป

1.3) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาด้วยการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจให้มากที่สุดต่อไป

1.4) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนา ในส่วนที่ยังบกพร่องในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจให้มากที่สุดต่อไป

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

2.1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จึงควรวิจัยเกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” จัดการศึกษาวิจัยหาสาเหตุและปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านนี้เพื่อเกิดคุณภาพสูงสุด

2.2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ควรวิจัยเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำสิ่งอำนวยความสะดวกใส่ใช้ในการบริการ” จัดการศึกษาวิจัยหาสาเหตุและปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านนี้เพื่อเกิดคุณภาพสูงสุด

## 9. บรรณานุกรม

- วุฒิสาร ตันไชย. (2547). การกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น : ความก้าวหน้าก้าวหลังรัฐธรรมนูญ พ. ศ. 2540. นนทบุรี : คลังวิชา.
- อรทัย กักผล. (2551). คู่มือสมาชิกสภาท้องถิ่น, วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่นสถาบันพระปกเกล้า. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมดาเพรสจำกัด.

## 10. คำขอบคุณ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และดร.ไพรัช พื้นชมพู อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขข้อเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ประธานกรรมการ และ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ให้ความเมตตาในการตรวจสอบข้อบกพร่องจนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ พ.อ.อ.ทุ่งพานู รอเสนา และนายมงคล ดิษฐสุนนท์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณประชาชนในเขตเทศบาลตำบลชวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทนทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการวิจัยจนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่กรุณาให้ความรู้ทางวิชาการ ตำรา เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้กล่าวนามมา ณ โอกาสนี้ ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือสนับสนุน

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อบูชาพระคุณแต่บิดามารดา ครู อาจารย์ ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้มีสติปัญญา และคุณธรรมเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต