

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ  
ของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด  
Residents' Satisfaction With Public Service Rendered  
at Tambon Chaturaphak Phiman Municipality  
in Chaturaphak Phiman District, Roi Et Province

จารุวรรณ ละอองเอก<sup>1</sup>

Jaruwan Laorngek

ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์<sup>2</sup>

Dr.Suwat Jitjun

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2560

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล จตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชน ที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกันและ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ ตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอ จตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 343 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 35 ข้อ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ(Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่า t-test และค่า F-test โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล จตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการ

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.

รักษาความสงบเรียบร้อย ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และ 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอ จตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดได้แก่ควรมีการอนุรักษ์พื้นที่พืชรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีความอุดมสมบูรณ์และการป้องกันปัญหาจากมลภาวะต่าง ๆ ควรมีการการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กเยาวชนสตรีผู้สูงอายุผู้พิการผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส ส่งเสริมและพัฒนากลุ่มองค์กรประชาชนให้มีความเข้มแข็งและควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่เขาต้องการ

**คำสำคัญ :** 1. ความพึงพอใจ 2. ประชาชน 3. การบริการสาธารณะ 4. เทศบาลตำบล

#### ABSTRACT

This thematic paper served the purposes: 1) to explore residents' satisfaction with officials' public services rendered at Tambon Chaturaphak Phiman Municipality's Office in Chaturaphak Phiman district of Roi Et province, 2) to compare the former's satisfaction with the latter's public services rendered at its office to variables of the former's genders, ages and occupations, and 3) to examine the latter's suggestions for enhancing the latter's public services rendered at its office. Samples comprised 343 residents aged eighteen years onward, residing in the authorized area of their municipality. The research instrument was the five-rating scale questionnaire with thirty-five questions, each of which possessed its reliability at 0.98. Statistics used for the research included percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test and F-test by making use of the computer software package.

Results of the research reveal the following findings: 1) Residents' satisfaction with officials' public services rendered here has been rated at the high scale in the overall aspect, as has in a single one of all aspects taken into consideration. Placing each aspect in descending order of its mean, they are: i) improving basic infrastructures, ii) preserving natural resources and environments, iii) organizing community and social orders and retaining peace. 2) The hypothesis testing results have found that variables of the former's genders, ages and occupations show no significant differences in their satisfaction with the latter's public services rendered at its office in both the overall aspect and a single one. 3) The former's suggestions for their former's satisfaction with the latter's public services rendered at its office are that the municipality should: preserve and rehabilitate natural resources and environments to sustain abundant biodiversity and prevent them from various pollutions, develop qualities of children's, the young's, women's, the extreme

poor's, and the less fortunate's lives, and develop body groups of populations to be supreme as to promote qualities of their lives they require.

**Keywords :** 1. Satisfaction 2. Residents 3. Public Services 4. Tambon Municipality

## 1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้เข้ามามีบทบาทในวิถีชีวิตของประชาชนทั่วไป อำนาจจากรัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนไปยังท้องถิ่น ตั้งแต่การปกครอง การศึกษา การสาธารณสุข สาธารณูปโภค รวมถึงการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ อย่างไรก็ตามประชาชนทั่วไปยังสับสนในบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งองค์กรที่สังกัดในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็ยังไม่สามารถนำเสนอข้อมูลบริการ รวมถึงการสื่อสารไปยังประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองหรือประชาชนทั่วไป ขาดข้อมูลที่จะเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking) และระดับของการให้บริการประชาชน ปัจจุบันได้มีการจัดเก็บข้อมูลโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดทำข้อมูลมีการดำเนินงานในสองรูปแบบหลัก คือหน่วยงานแต่ละหน่วยต่างจัดเก็บข้อมูลภายในพื้นที่ ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ และแสดงผลลัพธ์ผ่านเว็บไซต์ของตน ปัญหาที่พบคือคุณภาพของข้อมูล เว็บไซต์จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับศักยภาพของหน่วยงาน และระสุมในการพัฒนาเว็บไซต์ส่วนใหญ่ ขาดความสมบูรณ์ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ขาดความเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้เยี่ยมชม และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเว็บไซต์ และการจัดเก็บข้อมูลโดยการพัฒนา ระบบข้อมูลสารสนเทศ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2542, หน้า 97)

เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลจตุรพักตรพิมาน ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2499 และได้เลื่อนฐานะเป็นเทศบาลตำบล จตุรพักตรพิมาน ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 โดยมีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด 90 วัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา คือ มีผลวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 และมีฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 7 วรรค 2 ประกอบพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2537 มาตรา 7 การดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไขพัฒนาระบบการทำงานโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อว่าการประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่ การปรับปรุงและพัฒนาไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิม ๆ ดังคำกล่าวที่ว่า “Evaluation’s most important purpose is not prove, but to improve.” สตัฟเฟิลบีม (Stuffle beam, 2004, p.1) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “กระบวนการเรียนรู้” คือกระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือ (Means) สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้น ๆ ที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงการพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ภารกิจของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ต้องให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตามพระราชบัญญัติเทศบาล 2496 การวิจัยเรื่องนี้จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แต่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนยังพบปัญหาในการดำเนินงาน ด้านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน คือ ปัญหาที่เกี่ยวกับการจัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การสาธารณสุข โภค และการก่อสร้างอื่น ๆ รวมทั้งการสาธารณสุข การส่งเสริมคุณภาพชีวิต คือ ปัญหาเกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย พบปัญหาเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การผังเมือง จัดให้มีที่จอดรถ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง รวมทั้งการควบคุมอาคาร และด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน ที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ (พระราชบัญญัติเทศบาล, 2496, หน้า 25)

จากสภาพปัจจุบันและปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อปรับปรุงพัฒนาการทำงานการให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ และประกอบอาชีพ

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

### 3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

### 4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

4.1 ทำให้ทราบสภาพปัจจุบันของการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

4.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

4.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

4.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เพิ่มมากขึ้น

### 5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวนทั้งสิ้น 2,392 คน (เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน, 2559, หน้า 25)

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 343 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, p. 5) เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง 1) กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ ที่ระดับความสำคัญ .05 ความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง 343 คน และ 2) ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยกำหนดให้ประชาชนทุกคุ้มหมู่บ้านเป็นกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมากำหนดสัดส่วน โดยมีขั้นตอนการสุ่ม ดังนี้ 1) แบ่งประชากรเป็นชั้นภูมิโดยใช้คุ้มหมู่บ้านเป็นตัวแบ่งชั้นภูมิ 2) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วน และ 3) ทำการสุ่มแต่ละชั้นภูมิตามจำนวนที่กำหนดไว้ โดยสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย คือ จับสลากแบบทดแทน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านการ

ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และ 4) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ พื้นที่เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านคุ้มใต้ หมู่ที่ 2 บ้านคุ้มตลาด และหมู่ที่ 3 บ้านคุ้มเหนือ

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการทำวิจัย ตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2559 ถึง 31 ตุลาคม 2559

5.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นลักษณะปลายเปิด (Open-ended Question)

5.6 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

5.6.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าวิธีการสร้างเครื่องมือจากเอกสาร ตำรา แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระที่ศึกษา

5.6.2 สร้างแบบสอบถามโดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย นิยามศัพท์ และกรอบแนวคิดในการในการวิจัย

5.6.3 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินการเป็นลำดับ ดังนี้

1) ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ 1) นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของแบบสอบถามและแก้ไขตามคำแนะนำ 2) เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงทั้งด้านโครงสร้าง เนื้อหา ส่วนวนภาษา และตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมกับข้อความถามประเมินความถูกต้องโดยใช้สูตรคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index) หรือ IOC (ยุทธ ไกยวรรณ, 2545, หน้า 159) และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้กับประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

2) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิธีหาค่า  $t$  - test (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 94) พิจารณาข้อที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ จำนวน 34 ข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 1.78-3.57 แล้วนำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค

(Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.98

5.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบสมมติฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One – way ANOVA)

## 6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบล จตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา ได้แก่ ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ตามลำดับ

6.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

สมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ควรมีการอนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีความอุดมสมบูรณ์ และการป้องกัน ปัญหาจากมลภาวะต่าง ๆ ควรมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาสส่งเสริมและพัฒนากลุ่มองค์กรประชาชนให้มีความเข้มแข็ง และควรให้ประชาชนมีส่วนร่วม อย่างแท้จริงในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่เขาต้องการ

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถนำผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมา อภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

7.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับถนนใหญ่ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น ประกอบกับเทศบาลได้รับการพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้มีความรวดเร็ว และเรียบร้อย เป็นไปตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของวิษณุ เครืองาม (2558, หน้า 54) ที่ว่า ทุกส่วนราชการที่ติดต่อกับประชาชน กฎหมายบังคับให้มีคู่มือติดต่อกับราชการ ต้องบอกด้วยว่าใครคือเจ้าหน้าที่ ต้องติดต่อใครบ้างใช้เวลาเท่าไร เช่น ควรมีการบอกว่าจะต้องมีการติดต่อ หากระบุเวลาไว้ถ้าเลยเวลาเจ้าหน้าที่ถือว่ามีความผิด กฎหมายนี้กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการทำคู่มือแล้ว จะต้องส่งให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นผู้ตรวจก่อนจะเผยแพร่ และจะต้องมีใส่ไว้ในเว็บไซต์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนกรณีที่จะต้องมีการขอเอกสารเพิ่มเติม จะมีการขอได้เพียงครั้งเดียว ถ้าขออีกครั้งเจ้าหน้าที่ถือว่ามีความผิด และในการพิจารณาการอนุมัติต้องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ต้องระบุให้ชัดว่าต้องเอาสำเนาหรือถ่ายเอกสารหลักการของการสร้าง พ.ร.บ.นี้ คือ ส่งเสริมให้ทุกกระทรวงตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อให้ประชาชนมาติดต่อทีเดียว โดยจะตั้งทุกจังหวัดเพื่อให้เกิดความสะดวกกับประชาชน สอดคล้องกับผลการวิจัยของเสาวรัตน์ บุชรานนท์ และอารดา ลิขิตวิวัฒน์ (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอคอนขุน จังหวัดพัทลุง” ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอคอนขุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $3.60 \pm 0.60$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $3.71 \pm 0.52$ ) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $3.64 \pm 0.51$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $3.55 \pm 0.49$ ) ด้านสาธารณสุข ( $3.81 \pm 0.52$ ) ด้านสังคม/สวัสดิการ ( $3.74 \pm 0.52$ ) และด้านการศึกษา ( $3.74 \pm 0.51$ ) และระดับพอใจปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ( $3.00 \pm 0.71$ ) นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณ และคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนนระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทาง และในครัวเรือนและระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ “การให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ “การให้บริการแหล่งน้ำสาธารณะเพื่อใช้ในการเกษตร” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ “ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการขยายระบบเครือข่ายของถนน” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของเบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ “ท่านมีความพึง



พอใจต่อการส่งเสริมสนับสนุนช่วยเหลือผู้ป่วยเป็นโรคติดต่อ และผู้ป่วยเอดส์ในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมานเพียงใด” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ “ท่านมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการป้องกันแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมานเพียงใด” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ “ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชนเพียงใด” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไพเราะ และมีความสุภาพ เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัยตามลำดับ

3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ “ท่านพึงพอใจต่อการควบคุมอาคารเพียงใด” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ “ท่านพึงพอใจต่อการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองเพียงใด” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ “ท่านพึงพอใจต่อการคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็น สาธารณสมบัติของแผ่นดินเพียงใด” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

4) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ “ท่านมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมานในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพียงใด” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ “เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมานมีการขุดลอกคลองทำการระบายน้ำป้องกันปัญหาน้ำท่วมอยู่เสมอ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ “ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกายพักผ่อนหย่อนใจเพียงใด” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพินิจ ดวงจินดา (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่ขี ตำบลตะโหมด จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมมีความพอใจด้านการศึกษามากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ และมีความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานตามลำดับ

7.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ และประกอบอาชีพ

7.2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัษฎา ผาใต้ (2557, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร กลุ่มที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพวัลย์ ชลาสัย (2550, บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

7.2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสนันท์ ต้นเกียรติ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาล ตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ที่ผลการการศึกษาเป็นเช่นนี้ อธิบายได้ว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ วรรณวิสุข (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจอธิบายได้ว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุต่างกัน

7.2.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัษฎา ผาใต้ (2557, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร กลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ วรรณวิสุข (2556, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจอธิบายได้ว่า อาชีพของกลุ่มตัวอย่างไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีอาชีพต่างกัน

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานไว้และมีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลออกประชาคมเพื่อสำรวจปัญหาด้านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ปัญหาด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

8.1.2 การจัดทำโครงการอย่างต่อเนื่องในแต่ละด้าน คือ ด้านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ต้องจัดให้มีโครงการอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และเชื่อมเส้นทางการคมนาคมระหว่างกัน และปรับปรุงแหล่งน้ำอุปโภคบริโภคเพื่อการเกษตรและการไฟฟ้าด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ต้องจัดให้มีโครงการต่อเนื่องเกี่ยวกับการแสวงหาทางยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้กินดีอยู่ดีไม่ขัดสนด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุขต้องสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยต้องจัดให้มีโครงการต่อเนื่องเกี่ยวกับการพัฒนาให้ประชาชนในสังคมที่มีหลากหลายทางศาสนาและวัฒนธรรมให้อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข และด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต้องจัดให้มีโครงการต่อเนื่องเกี่ยวกับ การบำบัดฟื้นฟูและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติสร้างจิตสำนึกให้เยาวชนและประชาชนรักและหวงแหนในทรัพยากรธรรมชาติ

### 8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

8.2.1 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและวางแผนการบริหารการส่งเสริมการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

8.2.2 ควรศึกษาเชิงสำรวจปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุขด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยที่แท้จริงของประชาชน เขตเทศบาลตำบล ทุกอำเภอ เพื่อได้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของประชาชนต่อไป

## 9. เอกสารอ้างอิง

เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน. (2559). **แผนปฏิบัติการ 3 ปี (พ.ศ. 2558-2560)**. ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน.

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- พินิจ ดวงจินดา. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแม่ขรีตำบลตะโหมดจังหวัดพัทลุง**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มนัสนันท์ ดันเกียรติ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิชญ์ เครื่องาม. (2558). **“ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ”**. เอกสารการสอนชุดวิชากฎหมาย.
- วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต. สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และอารดา ลีชุดิวัฒน์. (2557). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุนจังหวัดพัทลุง**. บทความวิจัย, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย. วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้.
- อัษฎา ผาใต้. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบอำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- Yamane, T. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. 3rd. New York: Harper and Row.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2542). **ระบบข้อมูลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2559, จาก <http://www.dla.go.th/index.jsp>

## 10. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์นี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณ ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษาและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมาผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครองมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอัยเย็ด ที่กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ผลงาน ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบรวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จากนายกเทศมนตรีตำบลจตุรพักตรพิมาน ที่ได้อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ด้วยดี และขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามด้วยดีคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน