

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหิน  
อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์

**Public Attitude Towards Public Services of Nong Hin Municipality  
Nong Kung Si District, Kalasin Province**

พิพิธธนวัติ สมคะเณย์, จินดารัตน์ ยุทธธา,  
กมลพัฒน์ ไชยสงคราม, วิจิตร ศิริกิจ, ประยูร แสงใส  
มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น\*  
**Pipiddhanawadee Somkhane, Jindarat Yutthasa,  
Kamollapat Chaisongkram, Wijit Sirigit and Prayoon Saengsai**  
Kalasin University,  
Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Khonkean Campus\*, Thailand  
Corresponding Author, E-mail: Somkhane25@gmail.com

\*\*\*\*\*

### บทคัดย่อ

เทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน แต่ในทางปฏิบัติงานจริงในการให้บริการต่าง ๆ กับประชาชนก็ยังคงพบปัญหาอีกมาก ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่ยังต้องแก้ไขปรับปรุงให้มีคุณภาพ มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้นในการให้บริการประชาชนในส่วนต่าง ๆ บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีเชิงปริมาณ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบสอบถามปลายเปิด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชน จำนวนทั้งหมด 2,895 คน โดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 351 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.29, S.D. = 0.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ที่อยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ( $\bar{x} = 4.36, S.D. = 0.42$ ) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{x} = 4.33, S.D. = 0.31$ ) และด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{x} = 4.18, S.D. = 0.31$ ) ดังนั้นทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหินอยู่ในระดับมาก เพราะทางเทศบาลมีการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุเป็นประจำสม่ำเสมอทุกเดือน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จัก

\* วันที่รับบทความ : 10 กุมภาพันธ์ 2567; วันแก้ไขบทความ 24 กุมภาพันธ์ 2567; วันตอบรับบทความ : 27 กุมภาพันธ์ 2567

ป้องกันหรือระวังการเกิดโรคระบาดอย่างสม่าเสมอ ระบบการผลิตน้ำประปามีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย ใน การใช้อุปโภค บริโภคอยู่ตลอด อีกทั้งยังมีสถานที่ออกกำลังกาย และมีการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีแก่ ประชาชนอย่างสม่าเสมอและทั่วถึง

**คำสำคัญ:** ทศนคติ; การบริการสาธารณะ

## Abstract

Nong Hin Subdistrict Municipality, Nong Kung Si District, Kalasin Province is a local government administration agency that is close to the people, but in the actual work of providing various services to the people, there are many problems, both internal and external, which cause delays and errors in operations that still need to be corrected and improved. It is more comprehensive in serving citizens in different sections. The objective of this research paper is to study the attitude of the public towards the public service of Nong Hin Municipality. Nong Kung Si District, Kalasin Province The research instruments were a 5-level estimation scale questionnaire and an open-ended questionnaire. The population used in the research was 2,895 people using Taro Yamane's sample size calculation formula. Statistics used in data analysis include percentages, averages, and standard deviations.

The research found that people's attitudes towards public services of Nong Hin Subdistrict Municipality Nong Kung Si District, Kalasin Province The overall level was high ( $\bar{x} = 4.29$ , S.D. = 0.23) when considering the aspects at a large level, namely quality of life improvement ( $\bar{x} = 4.36$ , S.D.=0.42), infrastructure ( $\bar{x} = 4.33$ , S.D.=0.31), and natural resource and environmental management ( $\bar{x} = 4.18$ , S.D.=0.31). The attitude of the people towards the public services of Nong Hin Subdistrict Municipality is very high. Because the municipality regularly organizes activities for the elderly every month. There is regular public relations for people to know how to prevent or be aware of the epidemic. The tap water production system is of high quality, clean and safe for consumption all the time. There is also a fitness facility and annual health check-ups are provided to the public regularly and thoroughly.

**Keywords:** Attitude; Public Service.

## บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองได้ส่งผลกระทบต่อโดยตรงและโดยอ้อมต่อวิถีชีวิตการดำรงชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภายหลังจากประกาศใช้กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ซึ่งกำหนดให้มีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นโดยองค์กรในท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้พัฒนาระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 กำหนดว่ารัฐจะต้องให้ความสำคัญ อีสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมี

ส่วนร่วมตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ จากที่มีการออกพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้ส่งผลให้มีการกำหนดภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองไว้อย่างชัดเจน โดยแบ่งภารกิจและอำนาจหน้าที่ ออกเป็นลักษณะ คือ ภารกิจและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะ ซึ่งหมายถึงพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ.2552 โดยแบ่งออกเป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำ และหน้าที่ ที่อาจกระทำได้ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละแห่งมีสภาพทางสังคมและเศรษฐกิจที่แตกต่างกันไป และภารกิจอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (โกวิท ี พวงงาม, 2546 อ้างถึงใน สุธินี เจริญเครือ – พิษณุ เฉลิมวัฒน์, 2556)

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการบริการที่ดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติการรับใช้และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน คือ (1) ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร (2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น (3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น (4) ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (รศณรงค์ รัตยเสริมพงศ์, 2557)

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เพื่อกระจายอำนาจในการบริหารราชการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ยังได้กำหนดภาระหน้าที่ของ เทศบาล ได้แก่ หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

เทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอนองกิ่งศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความ เป็นอยู่ของประชาชนในเขตเทศบาลตามที่ระบุไว้ใน มาตรา 50 และ 51 เทศบาลตำบลหนองหินมีวิสัยทัศน์ คือ “หนองหินรุ่งเรืองเมืองน่าอยู่ มุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน มุ่งพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง จัดการศึกษาให้ก้าวไกล

ผู้คนมีวินัย การเมืองโปร่งใส สุขอนามัยสมบูรณ์ ประชากรรัฐเกื้อกูล ร่วมใจพัฒนา” แต่ถึงอย่างไรนั้น ในทางปฏิบัติงานจริงในการให้บริการต่าง ๆ กับประชาชน ก็ยังคงพบปัญหาอีกมาก ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ที่ยังต้องแก้ไขปรับปรุงให้มีคุณภาพ มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้นในการให้บริการประชาชนในส่วนต่าง ๆ ถ้าหากทราบถึงปัญหาต่าง ๆ แล้ว ก็จะช่วยให้หน่วยงานหาวิธีรับมือ ในการพัฒนาการปฏิบัติงานการให้บริการดียิ่งขึ้น และทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้ชีวิตที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จขององค์กรในการให้บริการสาธารณะว่ามีประสิทธิภาพมากแค่ไหน (เบญจวรรณ วรรณทวิสุข, 2556)

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจสังคมของรัฐที่ต้องจัดให้มีและให้บริการอย่างทั่วถึง ข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการจึงเป็นตัวจักรที่สำคัญ ถ้าเปรียบระบบกับการบริหารราชการกับการค้าแล้ว รัฐบาลจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการ ซึ่งผู้ที่มาขอบริการก็คือประชาชนนั่นเอง

ประยูร กาญจนดุล (2538 อ้างถึงใน ญัฐพงษ์ สัมฤทธิ์เดชขจร, 2557) กล่าวว่า บริการสาธารณะหมายถึงกิจการที่อยู่ใน ความอำนวยความสะดวกหรืออยู่บนความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จะทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ว่าประชาชนมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหินในด้านต่าง ๆ และมีการพัฒนามากน้อยเพียงใด เพื่อทราบถึงการบริหารจัดการ การปกครองดูแลนั้น มีปัญหาต่าง ๆ และมีวิธีแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้ดีรวดเร็วแค่ไหน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 5 หมู่บ้าน รวมประชาชนทั้งหมด 2,895 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่รับบริการสาธารณะของเขตเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง (sampling) ตามสูตรการหากกลุ่มตัวอย่าง

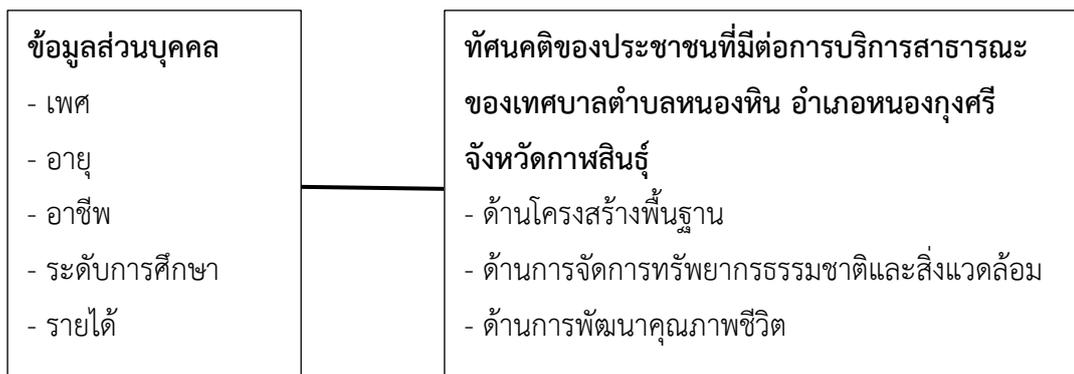
Taro Yamane (Taro Tayamane, 1970 อ้างถึงในพิพิธธนวนดี สมคณีย์, 2557 : 98-99) จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 351 คน และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มแบบเป็นระบบจะพิจารณาจากจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกพื้นที่ในการวิจัย จำนวน 30 คน ในเขตพื้นที่หมู่บ้านหนองโพนสูง ตำบลยอดแกง อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่า **Reliability** ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่า **Cronbachs Alpha = 0.78** ได้ค่า **Reliability** ของแบบสอบถามมีค่าความเชื่อถือ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงได้ต่อไป ดังนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงจนมีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้ ไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และผู้ช่วยวิจัยซึ่งผู้วิจัยขอความร่วมมือจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยชี้แจงเกี่ยวกับรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอน และวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนแก่ผู้ช่วยวิจัย 2) การขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม และทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง 3) ผู้วิจัยได้นำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล นำเสนอผู้บริหารเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ 4) แจกจ่ายและเก็บแบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง 5) รับประทานอาหารกลับคืน ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของประชาชน โดยใช้แบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้แบบสอบถามในส่วนที่ 2 แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อใช้อธิบายทัศนคติของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ผลการวิจัย

1. สถานภาพของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.70 มีอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.60 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 28.50 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.50 มีรายได้ 50,001-60,000 บาท/ปี คิดเป็นร้อยละ 29.60

2 ทัศนคติของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางทัศนคติของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

ทัศนคติของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต	4.36	0.42	มาก
2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.33	0.31	มาก
3. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.18	0.31	มาก
รวม	4.29	0.23	มาก

จากตาราง พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.29$  ,  $S.D. = 0.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ( $\bar{x} = 4.36$  ,  $S.D = 0.42$ ) รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{x} = 4.33$ ,  $S.D. = 0.31$ ) และด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{x} = 4.18$  ,  $S.D. = 0.31$ ) ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 เทศบาลควรจัดให้มีระบบน้ำประปาที่เพียงพอต่อการดำรงชีพตลอดปี เพราะในช่วงหน้าแล้งน้ำไม่พอใช้ในการดำรงชีพ

3.2 เทศบาลควรจัดให้มีการปรับปรุงแก้ไขถนนที่ชำรุด และจัดให้มีเครื่องหมายจราจรหรือไฟสัญญาณจราจรให้ครอบคลุมในการสัญจรของประชาชนบนท้องถนนอย่างปลอดภัย

3.3 เทศบาลควรปรับปรุงในเรื่องระบบไฟฟ้าให้ทั่วถึง โดยเฉพาะแสงส่องสว่างในมุมมืดอย่างทั่วถึง เพื่อการสัญจรที่ปลอดภัยของประชาชน และเพียงพอต่อการใช้งานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.4 เทศบาลควรจัดให้มีการดูแลท่อระบายน้ำที่ชำรุดเพื่อการจราจรที่ปลอดภัยและทำความสะอาดท่อระบายน้ำ เพื่อลดปัญหาน้ำท่วมขังจนเป็นเหตุให้เกิดน้ำเสียเน่าเหม็น

3.5 เทศบาลควรจัดให้มีการดูแลปรับปรุงสถานที่พักผ่อนหรือส่วนสาธารณะให้ดูสวยงามและปลอดภัยต่อการใช้งาน

## อภิปรายผลการวิจัย

ทัศนคติของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.29$  ,  $S.D. = 0.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ( $\bar{x} = 4.36$  ,  $S.D = 0.42$ ) รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{x} = 4.33$ ,  $S.D. = 0.31$ ) และด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{x} = 4.18$  ,  $S.D. = 0.31$ ) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับพิรดาภาส คำบุบผา (2550) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาเพื่อกำหนดตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลโดยในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตมากที่สุด รองลงมา เป็นภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ส่วนภารกิจด้านโยธาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด และสอดคล้องกับเบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2556) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1

รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 5 และด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับสุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายๆด้านก็พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน ระดับปานกลางสี่ด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ

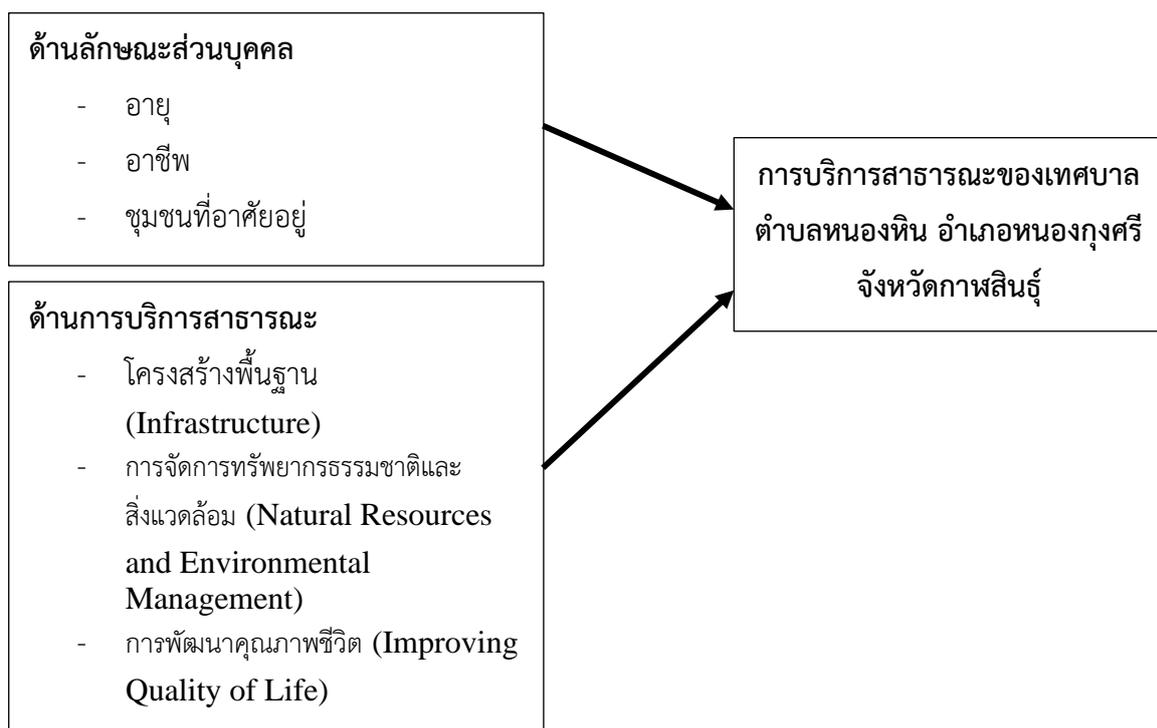
ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก พบว่า มีระบบไฟฟ้าส่องสว่างที่ทั่วถึง ระบบคมนาคมขนส่งมีความสะดวก ถนนหนทางได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสุธินี เจริญเครือ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า 1) การรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และเทคโนโลยี และด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และ 2) หลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ มีความสัมพันธ์กับความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก พบว่า พื้นที่ป่าและสิ่งแวดล้อมได้รับการดูแล และฟื้นฟูให้อยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอ มีการรณรงค์ให้ปลูกป่าและเก็บขยะมูลฝอยเพื่อเพิ่มจำนวนต้นไม้และช่วยให้ธรรมชาติมีความสมบูรณ์และสะอาดให้ความเจริญตาเจริญใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับณัฐพงษ์ สัมฤทธิ์เดชขจร (2557) ได้ทำการศึกษาการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี ศึกษาเฉพาะเขตอำเภอเมือง พบว่า (1) การให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร อยู่ในระดับปานกลาง (2) การเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านสังคม ส่วนด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก พบว่า เทศบาลมีการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุเป็นประจำสม่ำเสมอทุกเดือน เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักป้องกันหรือระวังการเกิดโรคระบาดอย่างสม่ำเสมอ ระบบการผลิตน้ำประปามีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย ในการใช้อุปโภค บริโภคอยู่ตลอด อีกทั้งยังมีสถานที่ออกกำลังกาย และมีการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับคณมะนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง (2559) ได้ศึกษาวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6

### องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปองค์ความรู้จากการศึกษาได้ ดังภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าการศึกษานี้ค้นพบทัศนคติของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ ด้านลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุ อาชีพ และชุมชนที่อาศัยอยู่ นำไปสู่การพัฒนาด้านการบริการสาธารณะที่เรียกว่า INI ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาคุณภาพชีวิต ควรนำปัจจัยเหล่านี้ไปเป็นแนวทางในการบริหารและการจัดการเพื่อวางการบริการสาธารณะให้กับชุมชนท้องถิ่น เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และมีประสิทธิภาพ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

เทศบาลตำบลหนองหิน สามารถนำผลการวิจัยที่ได้จัดทำเป็นคู่มือ เอกสารวิชาการ เอกสารเผยแพร่ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้รับรู้และได้เรียนรู้ร่วมกัน

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายหรือแนวทางให้หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องบูรณาการร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกพื้นที่
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรอุดหนุนหรือจัดสรรงบประมาณให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย
3. ควรส่งเสริมหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอความต้องการบริการสาธารณะ เพื่อนำมาจัดทำแผนการพัฒนาให้ตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. เทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์หรืออบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการวิจัย เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการจะได้มีความรู้ความเข้าใจและกล้าที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยเพิ่มมากขึ้น
2. เทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรมีการสำรวจวิจัยเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อให้องค์กร หน่วยงาน ได้รับรู้รับทราบถึงปัญหาและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

## เอกสารอ้างอิง

- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน*. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ณัฐพงษ์ สัมฤทธิ์เดชขจร. (2557). *การจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี: ศึกษาเฉพาะเขตอำเภอเมือง*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- เบญจวรรณ วรรณทวิสุข. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด*. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิพิธธนวัติ สมคะเณย์. (2557). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์*. มหาสารคาม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พิรดาภาส คาบุบผา. (2550). *การศึกษาเพื่อกำหนดตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตจังหวัดชลบุรี*. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15 นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2559)
- สุธินี เจริญเครือ และพิษณุ เฉลิมวัฒน์. (2556). *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*. 5 (1), 307-308.
- สุนารี แสนพูนท์. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด*. รัฐศาสตร์การปกครองมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.