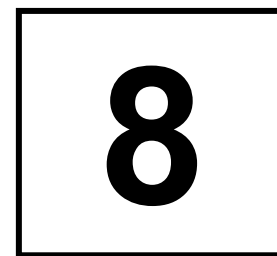


**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลตองโขบ อำเภอกอศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**
PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE SERVICES OF TONGKHOB SUB-DISTRICT
MUNICIPALITY, KOGSISUPAN DISTRICT SAKON NAKHON PROVINCE



อัษฎา ผาใต้*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล**

บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอกอศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบล ตองโขบ รวมทั้งสิ้น 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า มีความเชื่อมั่น .98 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้ t – test และ F – test แบบ One Way ANOVA การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอกอศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอกอศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ พบว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอกอศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ เซฟเฟ พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลากลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศเหนือ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มากกว่า กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกและทิศตะวันตก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออก มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มากกว่า กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และโดยภาพรวม ไม่พบรายคู่ใดที่มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ABSTRACT

The objectives of this study was to investigate and compare opinion on people's satisfaction of service giving by Tong Khob Sub-District Municipality, Khok Si Suphan district, Sakon Nakhon province. A sample used was 375 people in the Tong Khob Sub-District Municipality area. The tool used to collect data was a rating scale questionnaire which had the .98 reliability coefficient. Statistical analysis was conducted through percentage, mean, standard deviation, t-test and (f-test one-way ANOVA) of means difference and the Scheffe's method for comparison of pairwise difference.

The findings revealed as follows:

1. People's satisfaction of service giving by Tong Khob Sub-District Municipality, Khok Si Suphan district, Sakon Nakhon province as a whole and each aspect was found at the moderate level.
2. Comparisons of people's satisfaction of service giving by the Tong Khob Sub-District Municipality, Khok Si Suphan district, Sakon Nakhon province as classified by personal backgrounds were as follows:

As classified by sex, the levels of people's satisfaction of service giving by the Tong Khob Sub-District Municipality as a whole were found not different; whereas each aspect was considered, it was found significantly different at the .05 level in the aspect of creditable service giving. The Sheffe's method, then, was used to test for means difference between the pairs. It was found that the samples having income of 5,000 baht or below, of between 5,001 and 10,000 baht, and of between 10,001 and 20,000 baht were more satisfied with service giving in the aspect of creditable service giving by Tong Khob Sub-District Municipality, Khok Si Suphan district, Sakon Nakhon province than the sample having income of 20,001 baht or over at the .05 level of significance.

As classified by residential area, the levels of people's satisfaction of service giving by Tong Khob Sub-District Municipality as a whole were found significantly different at the .05 level; whereas each aspect was considered, it was found significantly different at the .05 level in the three aspects: the aspects of on-time service giving, of advanced service giving and of accurate service giving. The Sheffe's method, then, was used to test for means

difference between the pairs. It was found that in the aspect of on-time service giving, the sample living in the northern residential area was more satisfied with service giving by Tong Khob Sub-District Municipality, Khok Si Suphan district, Sakon Nakhon province than the samples living in the eastern and western residential areas at the .05 level of significance. In the aspect of advanced service giving, the sample

In the aspect of accurate service giving, the sample living in the eastern residential area was more satisfied with service giving by Tong Khob Sub-District Municipality, Khok Si Suphan district, Sakon Nakhon province than the sample living in the southern residential area at the .05 level of significance.

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองที่กระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การที่องค์กรกำหนดให้อำนาจหน้าที่มีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่างๆ รวมทั้งพนักงานในระดับต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงานและมีการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมได้มากขึ้นมีแนวคิดที่ต้องการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามา มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ได้รับเลือกตั้งเข้ามาดำเนินกิจการขององค์กรบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือว่าเป็นบันไดของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย

รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะด้านการให้บริการจะกระจุกตัวอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ต่อมาได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้านให้อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมจะมีผลกระทบต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะดำเนินงานทางด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลมีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกชีวิตของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย ฯลฯ เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือการบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองท้องถิ่นโดยระบบเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นระบบการปกครองตนเองสำหรับชุมชนเมือง ซึ่งชุมชนเมืองจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทางเศรษฐกิจและสังคม การเมืองมีประชาชนหนาแน่นมีความต้องการในการบริการที่จะตอบสนองต่อปัญหาและความ

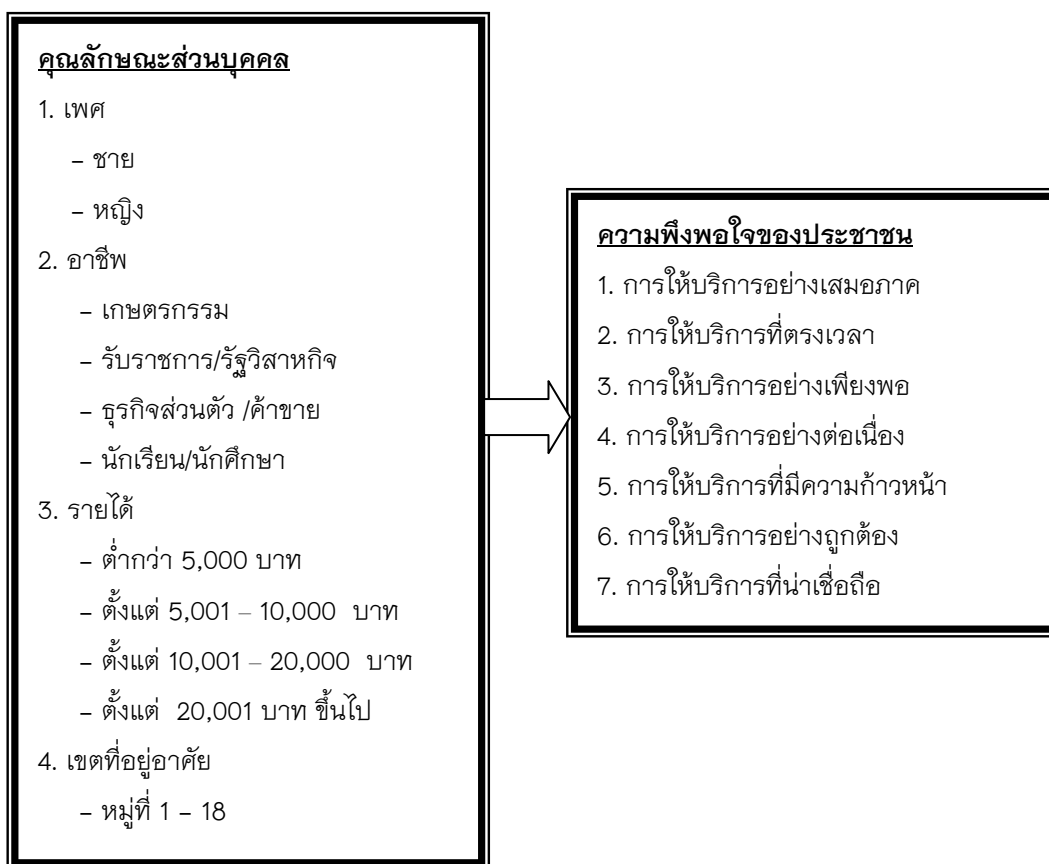
ต้องการ โดยเฉพาะความต้องการความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ความเป็นอยู่ เช่น บ้านเรือนที่อยู่อาศัย ระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า โทรศัพท์และรวมถึงความต้องการด้านต่างๆ เช่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ความสะดวกปราศจากมลพิษต่างๆ และการให้บริการต่างๆ เช่น การให้บริการทางด้านสาธารณสุข การศึกษา การกีฬา เป็นต้น

ขณะเดียวกันความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลตำบลมีดังนี้ หนึ่ง ช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าคนภายนอก สอง ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนให้รู้ถึงการปกครองระดับชาติ สาม หากท้องถิ่นมีความมั่นคง แข็งแรง และมีเสถียรภาพ ประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อการบริหาร และสี่ นอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้วยังฝึกฝนให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองอีกทั้งในการบริหารงาน ซึ่งเทศบาลตำบลเป็นหน่วยงานที่เน้นการบริการประชาชนเป็นสำคัญอยู่แล้ว เมื่อมีการปฏิรูประบบราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับตัวให้เข้ากับการปฏิรูประบบราชการ เนื่องจากการบริการที่ผ่านมามีถูกมองว่าให้บริการล่าช้า มีขั้นตอนมาก มีกฎระเบียบแบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดต่อไม่ถูกต้อง ขาดคุณภาพ และไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ปัญหาและอุปสรรคของการบริการ คือ การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพียงพอ การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีน้อยทำให้ขาดแรงหนุนในการทำงาน เทศบาลตำบลทองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จึงต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และยังรวมถึงระบบการปฏิรูประบบราชการซึ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน (เทศบาลตำบลทองโขบ, 2552)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร เพราะนอกจากเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลในการนำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการบริการของเทศบาลตำบลทองโขบ เป็นเบื้องต้นแล้ว อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการ สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป (ที่ทำการปกครองอำเภอโคกศรีสุพรรณ, 2551) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาในประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร 7 ด้าน ดังภาพประกอบที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย โดยเลือกกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษาคือประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทองโขง อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำนวน 12,386 คน (สำนักงานทะเบียนอำเภอโคกศรีสุพรรณ, เมษายน 2556) และเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทองโขง อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำนวน 375 คน ได้มาโดยการเปิดตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด, 2543, หน้า 43) และใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) แล้วสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามระดับความพึงพอใจที่ได้จากการให้บริการของเทศบาลตำบลทองโขง อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้จากการให้บริการของเทศบาลตำบลทองโขง อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็น 7 ด้าน คือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการที่ตรงเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า 6. การให้บริการอย่างถูกต้อง 7. การให้บริการที่น่าเชื่อถือ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลทองโขง อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือไปทดลองใช้ และได้วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้เท่ากับ .98 โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยตามเก็บข้อมูล

แบบสอบถามคืนมาด้วยตนเอง โดยเก็บแบบสอบถามคืน จำนวน 375 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t - test , F - test

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทราบข้อมูลทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 และเป็นเพศชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกรรม จำนวนมากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 รองลงมารับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และน้อยที่สุด เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 รองลงมา มีรายได้ ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.10 มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 และน้อยที่สุดมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อาศัยอยู่ทางทิศใต้ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 รองลงมาอาศัยอยู่ทางทิศเหนือ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 อาศัยอยู่ทางทิศตะวันออก จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และอาศัยอยู่ทางทิศตะวันตก จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 ตามลำดับ และสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้ การให้บริการที่น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.12$) การให้บริการอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.12$) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.11$) การให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.09$) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.08$) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.03$) และการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 2.93$) ตามลำดับ และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ พบว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือมากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลากลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศเหนือ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มากกว่า กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกและทิศตะวันตก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออก มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอ

โคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มากกว่ากลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และโดยภาพรวม ไม่พบรายคู่ใดที่มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ขอเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ โดยมีความคิดเห็นว่าคุณภาพเทศบาลตำบลตองโขบ ควรให้ความสำคัญในการบริการของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเป็นพิเศษในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการในด้านต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว ประหยัดเวลาแก่ผู้มาใช้บริการ ควรปรับปรุงข่าวสารในการประกาศต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้องง่ายต่อการติดต่อของผู้ใช้บริการ ควรปรับปรุงในการเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการในด้านสถานที่และที่จอดรถและควรปรับปรุงในด้านความสะอาดของสถานที่ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งพัก เป็นต้น สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการศึกษาเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในแต่ละกอง เพื่อศึกษารูปแบบวิธีการดำเนินงานการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อันจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ยั่งยืน ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการของเทศบาลตำบลต่างๆ ที่มีขนาดเดียวกัน เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับทุกเทศบาลในระดับเดียวกัน และควรศึกษาความพึงพอใจในแต่ละกอง จึงจะทราบผลความพึงพอใจได้ตรงกว่านี้ เพราะช่วงเวลาของการติดต่อกันในแต่ละกองแตกต่างกัน เช่น กองคลัง ช่วงเวลาที่ประชาชนจะมาติดต่อมากที่สุดคือ ช่วงเดือนกุมภาพันธ์-เมษายน ของทุกปี เพราะเป็นช่วงเวลาที่ประชาชนผู้มีรายได้ต้องเสียภาษีท้องถิ่นประจำปี คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ซึ่งหากพ้นจากช่วงเวลานี้แล้วก็จะมีการปรับตามมา

เอกสารอ้างอิง

เทศบาลตำบลตองโขบ. แผนอัตรากำลัง 3 ปี พ.ศ.2552 – 2554 ของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ

จังหวัดสกลนคร. สกลนคร: เทศบาลตำบลตองโขบ, 2552.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ สุวีริยาสาส์น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543.

สกลนคร, ที่ทำการปกครองอำเภอโคกศรีสุพรรณ. แผนยุทธศาสตร์อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. สกลนคร : ฝ่ายนโยบายและแผน, 2551.

สำนักงานทะเบียนอำเภอโคกศรีสุพรรณ. แผนอัตรากำลัง 3 ปี พ.ศ.2556 – 2558 ของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. สกลนคร: เทศบาลตำบลตองโขบ, 2556.

