

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ

FACTORS AFFECTING PUBLIC SERVICE SATISFACTION OF HUAI YANG SUBDISTRICT
MUNICIPALITY KHON SAN DISTRICT CHAIYAPHUM PROVINCE

เพ็ญภา สุขจี

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1.เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ 2.เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ กับความพึงพอใจการให้บริการประชาชน 3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางบริการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการและเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในห้วงเวลาเดือนมกราคม-กรกฎาคม จำนวน 390 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) วิเคราะห์สถิติพรรณนา ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิง วิเคราะห์ด้วยสถิติทดสอบแบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา ดังนี้ ปัจจัยคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยางอำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุด และความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของส่วนงานในสังกัดเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ให้ความสำคัญกับ งานด้านสาธารณสุขมากที่สุด และปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกัน

Abstract

The objectives of this research are: 1. To study the level of satisfaction of citizens with the public services of Huai Yang Subdistrict Municipality, Khon San District, Chaiyaphum Province. 2. To study and compare between the personal factors of the people of Huai Yang Subdistrict Municipality, Khon San District, Chaiyaphum Province. with satisfaction with public service 3. To study factors in service steps/processes Service channel factors Staff factors Amenity factors that affects the public services of Huai Yang Subdistrict Municipality, Khon San District, Chaiyaphum Province The sample group includes people who come to use services and participate in activities or projects of Huai Yang Subdistrict Municipality, Khon San District, Chaiyaphum Province. Fiscal year 2023 in the period January-July, a total of 390 people, using a simple random sampling method to analyze descriptive statistics. With percentage, mean, standard deviation, reference statistics, also analyzed. Statistics for testing multiple regression analysis (Multiple Regression Analysis). Results of the study are as follows: The findings of this study indicated as follows.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแส โลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่ส่งเสริมกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่บริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องจากเหตุผลหลาย ประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกัน ระบบการบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น

เทศบาลตำบลห้วยยาง ตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้ นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำบำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับ การบริการสาธารณะที่ดีขึ้น ไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส

และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วม
ดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำไปใช้เป็น
แนวทางในการบริหาร และให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจ
แก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับบริการสาธารณะ
ในมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน ในการบริหารจัดการเทศบาลตำบลห้วยยาง ตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร
จังหวัดชัยภูมิ ควรต้องดำเนินการให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาล
ตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการ
ประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ในส่วนของปัจจัยด้านการบริการของ
ประชาชน และความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร
จังหวัดชัยภูมิ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง
อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ เพื่อการพัฒนาคุณภาพงานด้านการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง
อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง
อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ กับความพึงพอใจการให้บริการประชาชน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางบริการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่
ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีผลต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง
อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ

คำถามในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ
อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยด้านบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ประชาชนเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกันหรือไม่
3. ปัจจัยด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางบริการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวกมีผลหรือไม่ต่อความพึงพอใจการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลห้วยยาง
อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

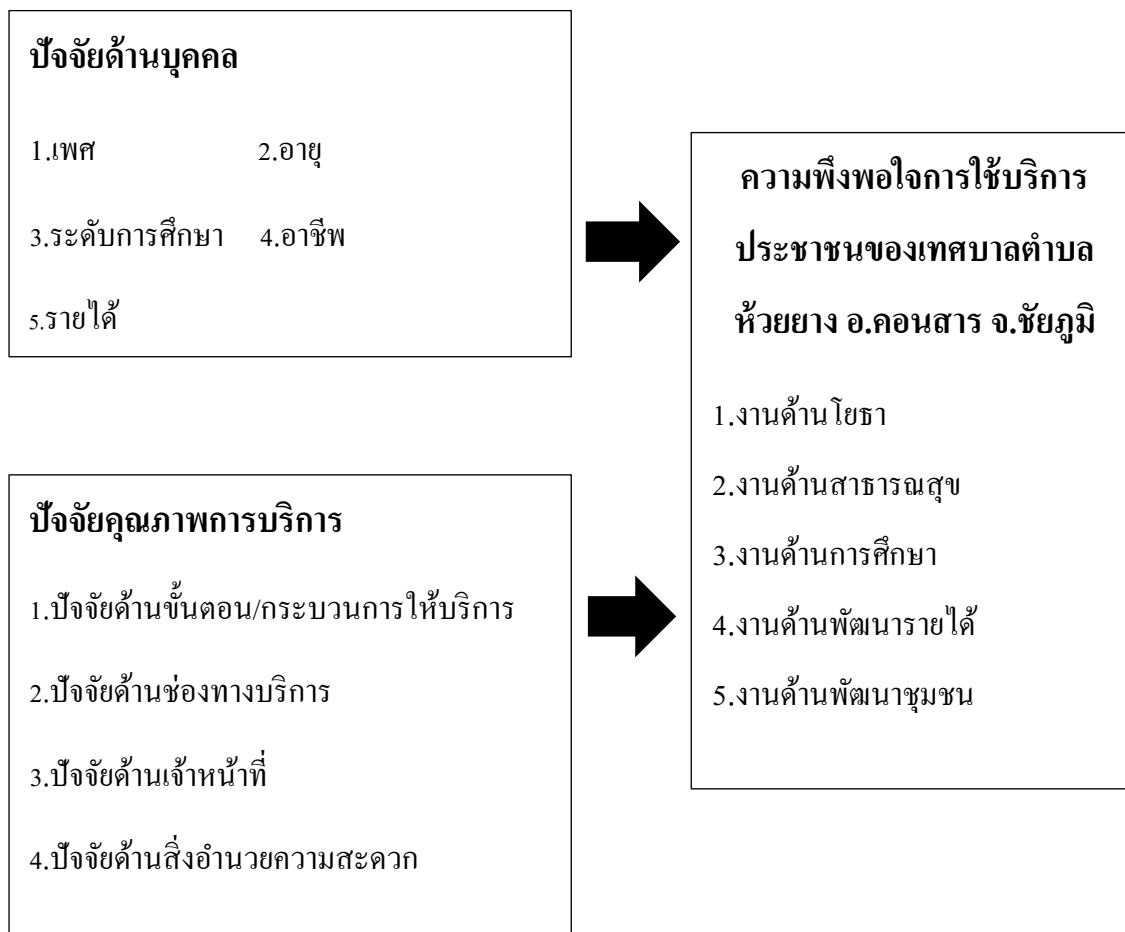
การวิจัย “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอกอนสาร จังหวัดชัยภูมิ” ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับการบริการ สาธารณะ
- 2.5 สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐาน พื้นที่ในการวิจัย
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอกอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ประชากรในพื้นที่ตำบลห้วยยาง อำเภอกอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ประชากรทั้งสิ้น 15,358 คน ชาย 7,694 คน หญิง 7,664 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการและเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอกอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในห้วงเวลาเดือนมกราคม-กรกฎาคม 2566 โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 390 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 5 ข้อ

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) ระดับการศึกษา
- 1.4) อาชีพ
- 1.5) รายได้เฉลี่ย

2) ปัจจัยคุณภาพการบริการ แบ่งออกเป็น 4 ข้อ

- 2.1) ปัจจัยด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ
- 2.2) ปัจจัยด้านช่องทางบริการ
- 2.3) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่
- 2.4) ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1) ความพึงพอใจการใช้บริการแบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 1.1) งานด้านโยธา
- 1.2) งานด้านสาธารณสุข
- 1.3) งานด้านการศึกษา
- 1.4) งานด้านพัฒนารายได้
- 1.5) งานด้านพัฒนาชุมชน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามส่วนนี้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale เป็นกาประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอ คอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1.งานด้านโยธา 2. งานด้านสาธารณสุข 3.งานด้านการศึกษา 4. งานด้านพัฒนารายได้ 5. งานด้านพัฒนาชุมชน โดยแบบสอบถามส่วนนี้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale เป็นการประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ที่ควรปรับปรุงแก้ไข เป็นคำถามปลายเปิด (open ended)

4. เครื่องมือวิจัย การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2566 ช่วงเดือนมกราคม-กรกฎาคม 2566 มีการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้การเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลงานวิจัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ 390 คน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ยื่นเรื่องเสนอโครงการทวีปริญญาโท MPA/MBA คณะรัฐศาสตรมหาวิทาลัยรามคำแหงหัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพมหานคร ในการออกหนังสือถึงเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา อนุญาตให้เก็บข้อมูล สํารวจ และตอบแบบสอบถาม การตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเองเมื่อได้แบบสอบถามครบตามจำนวน 390 ฉบับแล้ว จากนั้นนำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสให้คะแนนแต่ละข้อ และนำไปบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ 5 ด้าน คือ 1. งานด้านโยธา 2. งานด้านสาธารณสุข 3.งานด้าน การศึกษา 4. งานด้านพัฒนารายได้ 5. งานด้านพัฒนาชุมชน โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการบรรยายลักษณะ โดยทั่วไปของผลสัมฤทธิ์ในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) กำหนดค่าตัวแปร เป็นการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ของแบบสอบถามในด้านต่างๆ โดยใช้เกณฑ์ (บุญชม ริสะอาด,2546) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 0.01-1.00 หมายถึงมีการบริการน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.01-2.00 หมายถึงมีการบริการน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.01-3.00 หมายถึงมีการบริการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.01-4.00 หมายถึงมีการบริการมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.01-5.00 หมายถึงมีการบริการมากที่สุด

4) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อหา ชุดตัวแปรของสมการ และอิทธิพลของตัวแปรอิสระ คือปัจจัยที่มีผลต่อการบริการประชาชนของเทศบาล ตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ดังนี้ 1. ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล 2.ปัจจัยด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ 3.ปัจจัยด้านช่องทางบริการ 4. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ 5. ปัจจัยด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก และตัวแปรตามประกอบด้วยความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ 5 ด้านดังนี้ 1.งานด้านโยธา 2. งานด้านสาธารณสุข 3.งานด้าน การศึกษา 4. งานด้านพัฒนารายได้ 5. งานด้านพัฒนาชุมชน

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 390 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีอายุ 40 - 49 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 มีส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.4

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า

ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากที่สุดในเรื่องการเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุดในเรื่องมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.09$) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการในระดับมากที่สุดในเรื่องมีการประชุมรับฟังความคิดเห็น หรือ การประชาคมท้องถิ่น

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการในระดับมากที่สุดในเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า

งานด้านสาธารณสุข ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชน ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

งานด้านพัฒนารายได้ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

งานด้านการศึกษา ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

งานด้านโยธา ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.82$) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมาก

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางบริการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ นอกจากการมีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการให้บริการและมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว แล้วนั้น เทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ อาจต้องคำนึงถึงขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน-คล่องตัว และ ทันทเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนทุกระดับที่มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ

2. ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ เทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ควรมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนทุกระดับชั้นชนสามารถเข้าถึงการแสดงความคิดเห็นสะท้อนการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ได้ดียิ่งขึ้น

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นอกจากการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนจะดูสุภาพเรียบร้อยแล้ว ยังต้องคำนึงการแต่งกายให้เข้ากับเทศกาลต่างๆ เพื่อสร้างอัตลักษณ์และทันสมัย ทันทต่อเหตุการณ์อยู่เป็นประจำ

4. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ จะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยรวดเร็ว เข้าถึง เข้าใช้งานได้สะดวก และนอกจากจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกแล้วจำเป็นต้องมีสถานที่สำหรับพักผ่อนหย่อนใจ สำหรับประชาชนที่เดินทางมาไกลได้พักหายเหนื่อย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาโดยใช้การศึกษาเชิงปริมาณ ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อได้ข้อมูลที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิต่อไป

บรรณานุกรม

Engel, Blanckwell & Miniard. (2012). *Consumer behavior*. Fort worth: The dryden press.

Fitzsimons & Morwitz. (2016). *The effect of measuring intent on brand level purchase behavior*.

Journal of Consumer Research, 23 (June), 1-11

Kotler. (2013). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*. New York: Prentice Hall

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2544). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน: ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการปกครอง.

จารุบุญณ์ ปาณานนท์. (2550). การสร้างสรรค์จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ. จุลสารการท่องเที่ยว.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2550). *สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.

ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล. (2551). การพัฒนามาตรวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. คณะกรรมการกฤษฎีกา. (2547). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ: พรึกหวานกราฟฟิค.

กฤษฎา ให้วฒนานุกูล. (2557). การพัฒนาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (กอสส). ปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

เกษวดี เนื่องศรี. (2555). การบริหารการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย

บูรพา. เกษา ใจดี. (2557). การใช้หลักธรรมาภิบาลในการจัดการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใต้ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จารุบุญณ์ ปาณานนท์. (2550). การสร้างสรรค์จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ. จุลสารการท่องเที่ยว.