

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน
อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

People's Satisfaction with Public Service of Chiang Yuen Subdistrict
Municipality ChiangYuen District MahaSarakham Province

พระประจักษ์ ปรกภูมิ

Phra Prajak Parakkamo

วิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkomrajavidyalaya University RoiEt Buddhist College

E-mail: tkxkaew59@gmail.com

Received: 16 May 2022; Revised: 26 May 2022; Accepted: 3 June 2022

บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษากลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเชียงยืน จำนวน 368 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โย มามานัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน สำหรับทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.62) ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.46) ได้แก่ ทาน (การเอื้อเพื่อแบ่งปันการให้บริการ) ปิยวาจา (การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ) อตถจริยา (การให้บริการที่เป็นประโยชน์) และสมานัตตตา (การให้บริการที่ตัวอย่างสม่ำเสมอ)

ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะโดยภาพรวมแตกต่างกัน ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพต่างกัน การมีส่วนร่วมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน การมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ประชาชน, การให้บริการสาธารณะ, เทศบาลตำบล

Abstract

The purposes of this research article are 1) to study the level of people's satisfaction with public services of Chiang Yuen Subdistrict Municipality. Chiang Yuen District Maha Sarakham Province. Chiang Yuen District Maha Sarakham Province using quantitative research methodology sample of 368 people living in Chiang Yuen Sub-district Municipality was studied. The sample size was determined by Taro Yamane's formula. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation. and inferential statistics The method for testing the hypothesis is one way analysis of variance (One Way ANOVA).

The results of the research revealed that People's satisfaction with public services as a whole had a high average level ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.62), including equal service. timely service Sufficient service continuity of service and progressive service The results of the study of the level of satisfaction of people with public services. According to Sangahavatthus 4 Overall, the average scores were at a high level ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.46), Dāna (generous sharing of services), Piyavācā (services with pleasant speech), Atthacariyā (providing useful services.) and Samānattatā (providing consistently good service).

The results of the hypothesis test on the overall satisfaction of the people towards public services are different. People with different genders, ages, occupations, participation are different. at the 0.05 significance level. and different monthly income Participation is no different.

Keywords: Satisfaction, People, Public Service, District Municipality

บทนำ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ใกล้ชิดกับชาวบ้านมากที่สุดรูปแบบหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและสร้างสรรค์ความเจริญให้เกิดขึ้นกับชุมชน มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักพัฒนาที่ยั่งยืนรวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ โดยให้ความเป็นอิสระแก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการบริหารและการบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคลการเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ต้องคำนึงถึงส่วนรวมเพื่อให้องค์การความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

เทศบาลตำบลเชียงยืนก็ถือเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีประชากรทั้งสิ้น 4,693 คน (เทศบาลตำบลเชียงยืน, 2565) ซึ่งในอดีตที่ผ่านมา

การจัดทำแผนการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน มักประสบกับปัญหาการจัดการบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้เทศบาลตำบลเชียงยืนเขตอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ประสบปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานอยู่บ่อยครั้ง ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากสมาชิกสภาและผู้บริหาร หรืออาจกล่าวได้ว่ายังขาดทักษะในการปฏิบัติตามหน้าที่ ขาดคู่มือที่จะแนะนำการทำงานตามอำนาจหน้าที่ ที่เป็นรูปธรรม เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้ ในการบริหารงานไม่เป็นไปตามแผนพัฒนาบริหารตามใจตัวเองและพวกพ้อง ไม่ยึดกฎระเบียบ และข้อบังคับ อีกทั้งยังเกิดการบริหารงานอย่างไม่โปร่งใส ในหลายโครงการ แสดงให้เห็นถึงการขาดคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งทุกองค์กรกำลังประสบปัญหาอยู่ จึงแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ยังคงต้องปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอีก เพื่อการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงการบริการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการด้านต่างๆ มากน้อยเพียงใด ได้แก่ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Millet, 1997) รวมถึงการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนานำมาใช้ในการให้บริการสาธารณะโดยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนานำมาใช้ในการให้บริการสาธารณะคือ “หลักหลักสังคหวัตถุ 4 เครื่องมือ หรือหลักสังคหวัตถุ 4 ประการ (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) (2543) ได้แก่ ทาน (การเอื้อเฟื้อแบ่งปันการให้บริการ) ปิยวาจา (การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ) อตถจริยา (การให้บริการที่เป็นประโยชน์) และสมานัตตตา (การให้บริการที่ด้อย่างสม่ำเสมอ) ที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก สามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมที่ก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมือง และประเทศชาติ (สฤณี อาชวานันทกุล, 2560) เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ควบคู่กับการการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน เพื่อหาแนวทางและวิธีการนำข้อมูลมาปรับใช้ในการพัฒนาสิ่งที่จะต้องแก้ไขในการดำเนินการและปรับปรุงการบริการให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative data) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4,693 คน (ที่มา : ฐานข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลเชียงยืน, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ได้จากการเลือกประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดมหาสารคาม ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ซึ่งใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 ได้จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง 368 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มเป็นสัดส่วนโดยพิจารณาจากจำนวนประชากร เพื่อให้ได้ข้อมูลมีลักษณะกระจายให้สัมพันธ์กับสัดส่วนของประชากร โดยทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดมหาสารคาม

2. เครื่องที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อใช้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 368 ชุด แบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มี 5 ข้อคำถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List), ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ซึ่งมีลักษณะปลายปิด มีจำนวน 25 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดมหาสารคาม หลักสังคหวัดตุ 4 ได้แก่ ทาน (การเอื้อเฟื้อแบ่งปันการให้บริการ) ปิยวาจา (การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ) อัถลจรียา (การให้บริการที่เป็นประโยชน์) และสมานัตตตา (การให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ) ซึ่งมีลักษณะปลายปิด มีจำนวน 12 ข้อ และตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และแนวทางพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดมหาสารคาม มีจำนวน 3 ข้อคำถาม

2.2 การตรวจเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาปรับปรุงตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ และนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ 0.820

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล 2 แหล่ง คือ

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ใช้แบบสอบถามในการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 368 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เก็บตามความเป็นจริง

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) เป็นการศึกษาข้อมูลจากแหล่งที่มีผู้วิจัยและเก็บรวบรวมเอกสารทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ การสืบค้นจากสารสนเทศและข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ต้องการจะศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสนับสนุนงานวิจัยฉบับนี้ ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามกระบวนการวิจัยตามขั้นตอน ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน 368 ชุด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยใช้สถิติ ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) สถิติเชิงอนุมาน (Descriptive Statistics) สำหรับทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD.)

3) วิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด (Open ended Question) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม และข้อเสนอแนะอื่นๆ วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis technique) ประกอบบริบทนำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ($\bar{X} = 4.29$) และน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) ($\bar{X} = 3.78$) ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service)	4.32	0.58	มาก	1
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service)	3.97	0.60	มาก	3
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service)	3.92	0.77	มาก	4
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)	3.78	0.71	มาก	5
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)	4.29	0.46	มาก	2
รวม	4.06	0.62	มาก	

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ตามหลักสังคหวัตถุ 4	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ทาน (การเอื้อเพื่อแบ่งปันการให้บริการ)	4.31	0.53	มาก	1
2. ปิยวาจา (การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ)	4.21	0.40	มาก	2
3. อุตถจริยา (การให้บริการที่เป็นประโยชน์)	4.20	0.46	มาก	3
4. สมานัตตตา (การให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ)	4.13	0.45	มาก	4
รวม	4.21	0.46	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$ S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดคือ ทาน (การเอื้อเพื่อแบ่งปันการให้บริการ) ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือ ปิยวาจา (การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ) ($\bar{X} = 4.21$) และน้อยที่สุดคือ สมานัตตตา (การให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ) ($\bar{X} = 4.13$)

2. ผลการเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

จากตารางที่ 2 ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล (ตามตารางที่ 2) ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. =0.03*) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. =0.03*) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.71) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. =0.02*) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.43) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 2 ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ 1 – 5

(n =368)

สมมติฐาน	ตัวแปรทดสอบ	ค่า t	ค่า f	Sig.	ผลการศึกษา	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
1	เพศ	-2.15		0.03*	✓	
2	อายุ		2.78	0.03*	✓	
3	ระดับการศึกษา		0.54	0.71		✓
4	อาชีพ		2.81	0.02*	✓	
5	รายได้ต่อเดือน		0.96	0.43		✓

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับควา พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า สะท้อนให้เห็นว่าเทศบาลตำบลเชียงยืนมีความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในแต่ละงานด้านต่างๆ ให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้

รับทราบ รวมทั้งมีการจัดลำดับการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มาก่อน-หลังอย่างยุติธรรมและเสมอภาค ให้บริการที่รวดเร็วถูกต้องตามระเบียบ ในช่วงเวลากลางวันก็มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยใช้วิธี สลับกันพักในช่วงกลางวันเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา ประชาชนมารับบริการก็ จะไม่ได้รับรองพนักงานและทันเวลาเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ (2564) พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมือง นนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการ ให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณรินทร์ ไชยเอิก (2561) พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัด นครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$ S.D. = 0.488) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ใน ระดับมากคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.80$ S.D. = 0.620) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.69$ S.D. = 0.517) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.59$ S.D. = 0.533) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอ เชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุก ด้านมีระดับความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย 1. ด้านทาน (การเอื้อเฟื้อแบ่งปันการให้บริการ) 2. ด้านปิยวาจา (การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ) 3. ด้านอรรถจริยา (การให้บริการที่เป็นประโยชน์) และ 4. ด้านสมานัตตตา (การให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ) สะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลตำบลเชียงยืน มีความพร้อมใน การให้บริการสาธารณะของเทศบาล เจ้าหน้าที่ของเทศบาลคอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำประชาชน ผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการต่างๆ เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วทันใจต่อเวลา มี ความตั้งใจในการให้บริการประชาชน และให้บริการด้วยความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยการมีมนุษย สัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรู้สึกที่เต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ สร้างความพึงพอใจ ด้วยการ สร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้รับบริการ โดยใช้หลักธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้ให้คือ การให้ความรักและ ช่วยเหลือให้ผู้อื่นเป็นสุข การเจรจาด้วยวาจาอ่อนหวาน การประพฤติดแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และไม่ถือตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระประทวน จนทสาโร (ศรีโยธี) (2558) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากสามด้าน ระดับปานกลางหนึ่งด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสมานัตตตา รองลงมาคือ ด้านทาน และด้านอรรถจริยา ส่วนด้านที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านปิยวาจา ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ มีการ ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนโดยการพัฒนาปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มอง ประชาชนคือลูกค้าที่จะต้องให้บริการอย่างรวดเร็ว สะดวก และการให้บริการที่สุภาพอ่อนน้อม เพื่อให้ ประชาชนพึงพอใจและให้ความร่วมมือ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล เชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดย ภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มี ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่

ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เหตุผลอาจเป็นเพราะอายุที่แตกต่างกันย่อมทำให้มีประสบการณ์และภูมิหลังทางสังคมต่างกันด้วย เช่น คนที่มีประสบการณ์จากการได้รับการบริการมามากทำให้มีตัวเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสูงกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสาน เจริญศรี (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เหตุผลอาจเป็นเพราะอายุที่แตกต่างกันย่อมทำให้มีประสบการณ์และภูมิหลังทางสังคมต่างกันด้วย เช่น คนที่มีอายุมากย่อมมีประสบการณ์จากการได้รับการบริการมามากทำให้มีตัวเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการมากและคาดหวังการได้รับการบริการที่ดีกว่ามากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนา ภังคสังข์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน เหตุผลอาจเป็นเพราะระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ประชาชนมีการพัฒนาตัวเองรวมถึงการเปิดโลกทัศน์ที่กว้างขึ้นยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้มากขึ้น เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เนื่องจากการเปิดรับข่าวสารที่เพียงพอ เช่น การอ่านออกเขียนได้ หรือสามารถมีความมั่นใจในการเข้าไปถามถึงกระบวนการให้บริการได้มากขึ้น จึงอาจทำให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการดีขึ้นได้หากได้รับการตอบสนองดังกล่าว จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ สังขพงศ์ ชมพู (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่ อำเภอลำภูวราธิราชบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่ อำเภอลำภูวราธิราชบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ไม่แตกต่างกัน

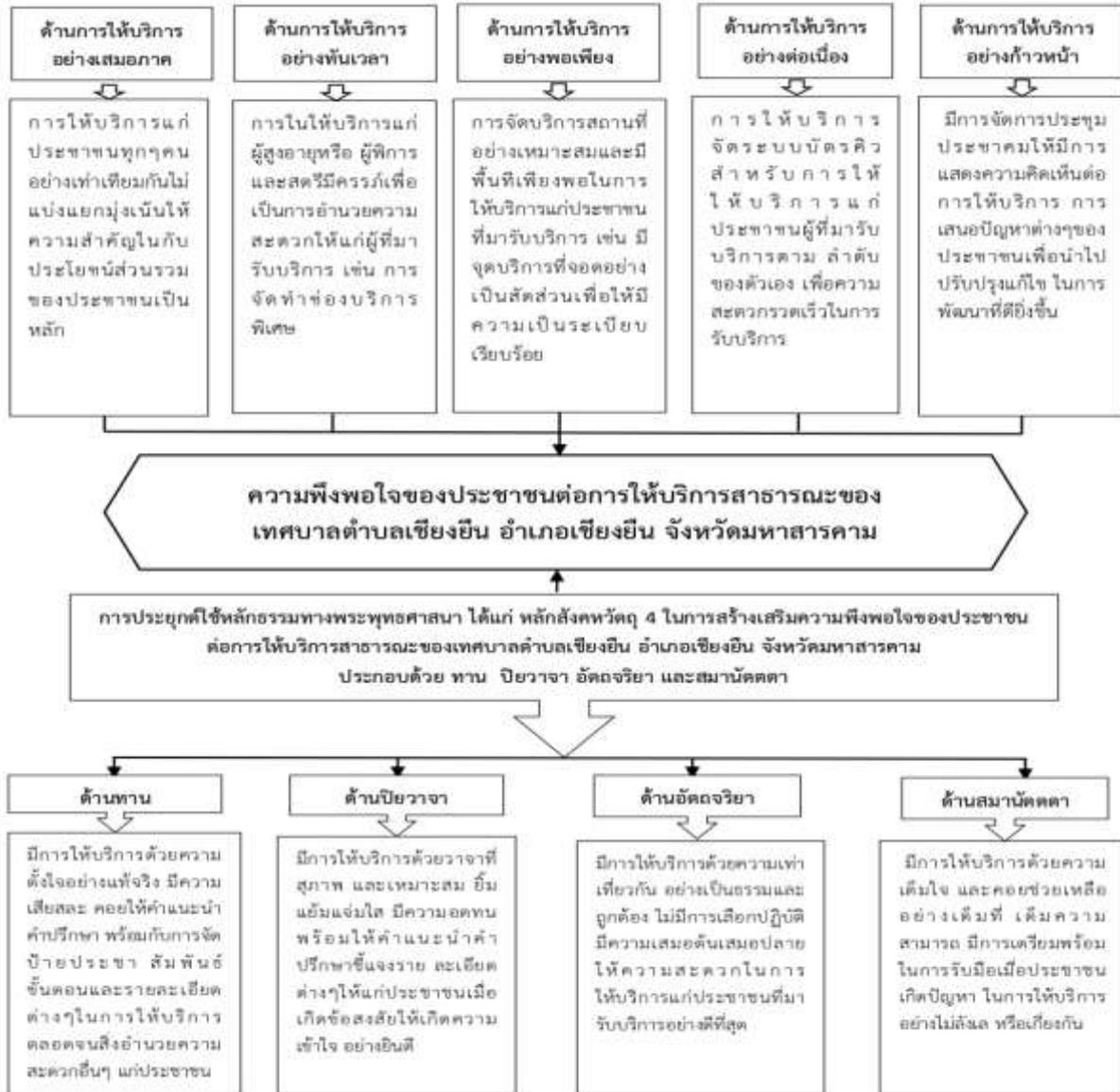
ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากอาชีพต่างกัน เหตุผลอาจเป็นเพราะคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมมองของการพิจารณาผู้ที่มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงยูนนั้นมีความหลากหลายอาชีพ ประสบการณ์จากการได้รับการบริการสาธารณะที่แตกต่าง จึงส่งผลให้ความรู้สึกในความพึงพอใจนั้นแตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารณรัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณิธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”

ผลวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากรายได้ต่อเดือนต่างกันไม่มีผลต่อประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะมียาได้มากหรือน้อยก็ได้รับการบริการสาธารณะที่ไม่ต่างกัน ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน ในมาตรฐานการบริการเดียวกัน ทำให้มีผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภานรินทร์ ไชยเอิก (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัย “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืนอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม” สามารถอธิบายเป็นองค์ความรู้ใหม่ ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

สรุป

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืนอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมพบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลเชียงยืนยังมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล เนื่องมาจากบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ยังมีการจัดการในเรื่องของการให้บริการสาธารณะที่ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนหรือกล่าวได้ว่าการบริหารด้านการบริการสาธารณะยังขาดทักษะในการปฏิบัติตามหน้าที่บริหารงานไม่เป็นไปตามแผนพัฒนา ยังมีการบริการที่ตามใจตัวเองและพวกพ้อง ส่งผลให้การบริการของเทศบาลตำบลยังประสบปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านของการบริการ ไม่ว่าจะเป็น

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) และการนำเอาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา “หลักสังคหวัตถุ 4” ได้แก่ ทาน (การเอื้อเพื่อแบ่งปันการให้บริการ) ปิยวาจา (การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ) อัตถจริยา (การให้บริการที่เป็นประโยชน์) และสมานัตตตา (การให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ) เป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมในเรื่องของการรัก การสามัคคี การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขของคนในส่วนรวม นำมาประยุกต์ใช้ควบคู่กับการการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน เพื่อหาแนวทางและวิธีการมาการพัฒนาในสิ่งที่ต้องแก้ไขและการปรับปรุง ในเรื่องของการบริการสาธารณะที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ซึ่งเป็นไปตามแนวนโยบายของเทศบาลตำบลเชียงยืนที่เน้นการบริการให้แก่ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมาใช้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางการพัฒนาเชิงนโยบายดังนี้

1.1 จากการศึกษา พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดจากทั้งหมด 5 ด้าน ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายการให้บริการอย่างต่อเนื่องที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอเพื่อประโยชน์และความรวดเร็วทันใจในการให้บริการสาธารณะ

1.2 ควรมีการติดตามประเมินผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน ในด้านสมานัตตตา (การให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ) ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน และนำไปพัฒนาให้สำเร็จตามจุดประสงค์และมีประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น

1.3 ควรจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับประเด็นการนำหลักพุทธธรรมมาปรับประยุกต์ใช้จริงในการปฏิบัติงาน หรือการบริหารงานเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารงานในแต่ละภาคส่วนต่อไป

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงาน

2.4 ควรศึกษารูปแบบการบริหารงานควบคู่ไปกับการบริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4

เอกสารอ้างอิง

เทศบาลตำบลเชียงยืน. (2565). ฐานข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลเชียงยืน เขตอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม. เรียกใช้เมื่อ 10 สิงหาคม 2565 จาก

<https://www.chiangyuenacity.go.th/images/2022/datag-65.pdf>.

- ประสาน เจริญศรี. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของ
สำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรี.วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิต
วิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2543). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. กรุงเทพมหานคร: โรง
พิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระประทวน จนทสาโร (ศรีโยธี). (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏ
ราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. 4(2), 143-155.
- ภานรินทร์ ไชยเอิก. (2561). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง
นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วัฒนา ภัคสังข์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณิธรรมของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐ
ประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาง
กร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา. 11(4), 732-745.
- สฤณี อาชวานันทกุล. (2560). สร้างความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำอย่างยั่งยืน. วารสารเศรษฐกิจและ
สังคม. 54(3), 16-22.
- สังขพงศ์ ชมพู. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่ อำเภอขามเฒ่าศรีสุรินทร์ จังหวัดกำแพงเพชร.
วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหา
จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2560). รัฐธรรมนูญ
แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณิ
ธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Millet. (1997). Management in the Public Service. The quest for effective performance. New
York: McGraw-Hill Book.
- Taro Yamane. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. (3rd Ed). New York: Harper and Row
Publications.

28 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเขียงยืนอำเภอเขียงยืน
จังหวัดมหาสารคาม