

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรี ตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคายและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ และ อาชีพ รวมถึงศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยในการศึกษาวิจัยไว้ 2 ข้อ คือ

1. ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มี เพศ และ อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป นับถึงวันที่ 1 มกราคม 2549 และมีชื่อในบัญชี ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภาในครั้งที่ผ่านมา (19 เมษายน 2549) จำนวน 3,450 คน ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 359 คน ที่ได้จากการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของยามานะ จากนั้นผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบกำหนดโควตาค่าก่อน โดยกำหนดแต่ละกลุ่มเพศ และ อาชีพให้มีจำนวนเท่ากันหรือใกล้เคียงกัน แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ 1) เพศ 2) อาชีพ จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยที่กล่าวในบทที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึกในด้านจิตอารมณ์ (Affective domain) ของประชาชน จำนวน 40 ข้อ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็น เป็นเลขระดับคะแนน 5 ระดับ ของลิเคิร์ต ดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย เป็นข้อคำถามปลายเปิด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ใช้ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในการเลือกคำตอบใช้กาเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงในความรู้สึกมากที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเพศ ทดสอบด้วยสถิติ t-test (Independent) กลุ่มอาชีพร (มากกว่าสองกลุ่ม) โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

(One-way ANOVA) หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ใช้การบรรยายวิเคราะห์เนื้อหา

#### สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 359 คน พบว่า เพศชาย มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 50.14 และเพศหญิง มีจำนวน 179 คิดเป็นร้อยละ 49.86

อาชีพ พบว่า มีอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง และอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวนเท่ากัน คือ 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.43 และค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.14

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ 4 ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านที่ 5 ด้านการปกครอง ด้านที่ 6 ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านที่ 7 ด้านการบริการสังคมอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านที่ 1 ด้านความรู้ ด้านที่ 2 ด้านความสามารถ ด้านที่ 3 ด้านการเป็นผู้นำ และด้านที่ 8 ด้านคุณธรรมจริยธรรม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 4 ด้านความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 3.59$ ) ข้อ 5 ด้านการปกครอง ( $\bar{X} = 3.57$ ) ข้อ 7 ด้านการบริการสังคม ( $\bar{X} = 3.55$ ) ข้อ 6 ด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.53$ ) ข้อ 1 ด้านความรู้ ( $\bar{X} = 3.44$ ) ข้อ 3 ด้านการเป็นผู้นำ ( $\bar{X} = 3.40$ ) ข้อ 2 ด้านความสามารถ ( $\bar{X} = 3.31$ ) และข้อ 8 ด้านคุณธรรมจริยธรรม ( $\bar{X} = 3.20$ )

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง เพศ และอาชีพ ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ได้ผลเปรียบเทียบดังนี้

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศ พบว่าความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศ พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอาชีพ พบว่าความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ระหว่างอาชีพ ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มีความข้อเสนอแนะ ในด้านต่างๆ เรียงจากมากไปน้อย คือ ลำดับที่ 1 ควรมีการปรับปรุงลานจอดรถ ของตลาดสดเทศบาลตำบลบึงกาฬ ลำดับที่ 2 ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในการทำกิจกรรมของเทศบาล ลำดับที่ 3 ควรมีการสร้างสวนสาธารณะและสนามเด็กเล่น ลำดับที่ 4 ถังขยะไม่เพียงพอ ลำดับที่ 5 ร่องระบายน้ำอุดตัน ลำดับที่ 6 ควรมีการตัดแต่งกิ่งไม้ข้างทางในเขตเทศบาล ลำดับที่ 7 ควรมีการส่งเสริมงานประเพณีต่างๆ และลำดับสุดท้าย ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล

#### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้มีประเด็นที่สำคัญควรแก่การนำอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในระดับปานกลาง อาจเป็นไปได้ว่า นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ยังมีการบริหารงานแบบเดิมเหมือนกับนายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคายคนเก่าๆ ที่เคยดำรงตำแหน่งมา ไม่มีอะไรแปลกใหม่ที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และอาจจะเนื่องมาจากความเดือดร้อนของประชาชนในการมาใช้บริการตลาดสดของเทศบาลตำบลบึงกาฬ เนื่องจากลานจอดรถของเทศบาลตำบล

บึงกาฬยังไม่ได้รับการปรับปรุงเท่าที่ควร ยังมีน้ำท่วมขังและเป็นหลุมเป็นบ่ออยู่ในใจกลางเมือง ซึ่งจะเห็นได้จากการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีการปรับปรุงลานจอดรถของตลาดสดเทศบาลตำบลบึงกาฬอยู่ในลำดับแรก หรืออาจเนื่องมาจากการขาดการประชาสัมพันธ์ผลงานให้ประชาชนได้รับทราบ จากการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในการทำกิจกรรมของเทศบาลตำบลบึงกาฬอยู่ในลำดับสอง

2. ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ซึ่งแยกออกเป็นรายด้าน รวม 8 ด้าน ได้ผลการศึกษาตามข้อ 7.2.1-7.2.8 ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ เมื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง เรียงข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 4 มีความรู้ในระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการในการบริหารชุมชนท้องถิ่น ข้อ 3 มีความรู้ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นอย่างเหมาะสมกับสภาพสังคม เศรษฐกิจในพื้นที่ ข้อ 5 มีความรู้ในระบบบริการจัดการในการเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน ข้อ 2 มีความรอบรู้ในระบบบริหารงานต่างๆ เช่น การพัฒนาชุมชน และข้อ 1 มีความรู้เกี่ยวกับแผนงานและนโยบายการพัฒนาท้องถิ่น อาจเป็นไปได้ว่านายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย เป็นผู้ที่มีความเข้าใจในการจัดทำแผนนโยบายบริการสาธารณะและนำแผน ไปสู่การปฏิบัติพอสมควร จึงทำให้ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.2 ด้านความสามารถ เมื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มาพิจารณา พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 4 มีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการอื่นๆ เป็นอย่างดี ข้อ 1 มีความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของชุมชน ข้อ 5 มีความสามารถในการสั่งการและมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม ข้อ 2 มีความสามารถในการวางแผนงานกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาชุมชน และข้อ 3 มีความสามารถในการจัดหางบประมาณเพื่อพัฒนาชุมชน อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลบึงกาฬมีงบประมาณจำกัดและเป็นเทศบาลตำบลที่ตั้งใหม่งบประมาณมีน้อยยังต้องอาศัยงบประมาณอุดหนุนจากส่วนกลางบางครั้ง

ได้รับล่าช้าหรือไม่ได้รับตรงตามที่ได้จัดทำโครงการไว้ จึงทำให้ไม่สามารถจัดงบประมาณเพื่อพัฒนาชุมชนได้อย่างเต็มที่ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

**2.3 ด้านความเป็นผู้นำ** เมื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มาพิจารณาพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 3 เป็นผู้ริเริ่มและแสดงความคิดให้ปรากฏต่อสาธารณะหรือชุมชน ข้อ 5 เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาและปรับปรุงพัฒนาชุมชนอยู่เสมอ ข้อ 4 มีวิสัยทัศน์กว้างไกลในการทำงานและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และข้อ 1 สามารถใช้และนำวิธีการใหม่ๆ มาปรับใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น กับข้อ 2 มีแนวคิดทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากัน คือ อาจเป็นไปได้ว่านายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มีการบริหารงานเป็นไปตามระเบียบแบบแผนไม่มีการริเริ่ม หรือแสดงแนวคิดอะไรให้ปรากฏต่อสาธารณะหรือชุมชนเท่าที่ควร จึงทำให้ระดับความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง

**2.4 ด้านความคิดสร้างสรรค์** เมื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อ 3 เป็นผู้ริเริ่มนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 4 มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและสรรหาสิ่งใหม่ๆ มาพัฒนาท้องถิ่นอยู่เสมอ ข้อ 1 มีการใช้เทคนิควิธีการใหม่ๆ ในการพัฒนาชุมชน ข้อ 5 เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนา และปรับปรุงการพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง ข้อ 2 ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี และข้อ 3 เป็นผู้ริเริ่มนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น อาจเป็นไปได้ว่านายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย เป็นผู้ให้นโยบายให้พนักงานเข้ารับการศึกษาอบรมด้านเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อนำมาปรับใช้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน จึงทำให้ความพึงพอใจด้านนี้อยู่ในระดับมาก

**2.5 ด้านการปกครอง** เมื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 1 ไม่ใช่ตำแหน่งแสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ข้อ 4 ให้ความเสมอภาคกับได้บังคับบัญชาโดยทั่วถึงทุกคน ข้อ 2 เป็นผู้หาข้อมูลก่อนการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ กับข้อ 5 ให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และรวมถึงประชาชนในชุมชนด้วย มีค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากัน คือ

และลำดับสุดท้าย ข้อ 3 ให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เห็นสมควร และเป็นประโยชน์ต่อชุมชน อาจเป็นไปได้ว่านายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี เช่น ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตทุ่มเทกำลัง กำลังความคิดในการบริหารงานใช้อำนาจหน้าที่ในทางที่ถูกที่ควร วางตัวได้เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ จึงทำให้ความพึงพอใจด้านนี้อยู่ในระดับมาก

2.6 ด้านมนุษยสัมพันธ์ เมื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 2 ยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทายกับผู้อื่นอย่างเป็นกันเอง ข้อ 1 สื่อสารสาระสำคัญที่ประชาชนทั่วไปควรรู้ในรูปแบบการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นกันเองและสม่ำเสมอ ข้อ 3 ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความจริงใจรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กับข้อ 5 ยกย่องให้ความสำคัญแก่ประชาชนและผู้ได้บังคับบัญชา โดยเสมอภาคและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากัน คือ และสุดท้ายข้อ 4 รับรู้ รับฟังและเข้าใจและสิ่งที่เป็นกลางหรือประชาชนสื่อสารให้ทราบ อาจเป็นไปได้ว่า นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ยกย่องให้เกียรติและให้ความสำคัญความเสมอภาคกับทุกคนเอาใจเขามาใส่ใจเรารับทราบรับฟังปัญหาทุกปัญหา จึงทำให้ความพึงพอใจในข้อนี้อยู่ในระดับมาก

2.7 ด้านการบริการสังคม เมื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 1 สื่อสารข่าวสารที่สำคัญให้ชุมชนทราบในรูปแบบต่างๆ กับข้อ 2 สนับสนุนและร่วมมือกับชุมชนจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศิลปะ ประเพณี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ข้อ 3 สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนด้วยการเข้าไปมีส่วนร่วมในจัดกิจกรรมของชุมชน ข้อ 4 จัดบริการให้คำแนะนำความรู้ที่เป็นประโยชน์ให้กับชุมชนอย่างต่อเนื่องรวดเร็วและสม่ำเสมอ และสุดท้ายข้อ 5 ทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด อาจเป็นไปได้ว่านายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมเนื่องในวันสำคัญต่างๆ ร่วมกับชุมชนต่างๆ ในเขตเทศบาลและมีการจัดกิจกรรมเทศบาลสัญจรพร้อมให้บริการนอกสถานที่ และจัดสรรงบประมาณสนับสนุนมีการประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนทราบและเข้าใจในการจัดกิจกรรม และการมีส่วนร่วมของประชาชนรวมทั้งการบริหารทรัพยากรของเทศบาล เช่น

คน เครื่องจักร วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ ให้สามารถเข้าถึงการบริการชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงทำให้ความพึงพอใจข้อนี้อยู่ในระดับมาก

2.8 ด้านคุณธรรมจริยธรรม เมื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 1 มีความหวังดี และปรารถนาดี เพื่อความผาสุกของประชาชนอย่างจริงใจ ข้อ 2 มีความยุติธรรม/มีคุณธรรม/ไม่เห็นแก่ตัว ข้อ 3 เป็นผู้เสียสละช่วยเหลือประชาชนและผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ ข้อ 4 มีความห่วงใยในชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น ทุกข์ร้อนของประชาชนคือความทุกข์ของตน และ ข้อ 5 เป็นผู้รักษาระเบียบวินัย ปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม อาจเป็นไปได้ว่านายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย เป็นผู้ที่เสียสละช่วยเหลือประชาชน และมีความห่วงใยประชาชนในท้องถิ่นพอสมควร จึงทำให้ความพึงพอใจข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มเพศ และกลุ่มอาชีพ จากการวิจัยได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 กลุ่มเพศ ผลการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มเพศ พบว่าความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันได้ อาจเป็นไปได้ว่ากิจกรรมต่างๆ ที่เทศบาล โดยนายกเทศมนตรี ตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จัดขึ้นเป็นกิจกรรมที่ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีบทบาทเท่าเทียมกัน เช่น การแข่งขันกีฬาฟุตบอล หรือประเพณีงานบุญบั้งไฟ หรือการเข้าร่วมในงานสังคมตามชุมชนต่างๆ ในเขตเทศบาลทั้งเพศชายและเพศหญิงมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมเท่าเทียมกัน

3.2 กลุ่มอาชีพ ผลการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่ามีความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพไม่แตกต่างกันทางสถิติ ที่ระดับ .05 กล่าว คือ ทั้งสามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพ



ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบล บึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นได้ว่าตำแหน่ง นายกเทศมนตรีเป็นตำแหน่งที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรง นายกเทศมนตรีเป็นผู้กำหนด นโยบายด้านสังคม นำไปสู่การปฏิบัติในการบริการชุมชนและเข้าถึงชุมชนทุก กลุ่มสาขา อาชีพ เช่น การออกบริการเทศบาลสัตยูจรที่มีการจัดให้มีการฉีดวัคซีน แจกยาสามัญประจำ บ้านให้ประชาชนในชุมชน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย การจัดงานบุญ ประเพณีต่างๆ ของท้องถิ่น จะเปิดโอกาสให้ทุกสาขาอาชีพมีส่วนร่วมในการจัดงาน เป็นต้น จึงทำให้ทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัด หนองคาย ไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

ในการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบล บึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสังเกตที่จะได้นำเสนอให้ผู้มีส่วน เกี่ยวข้องทราบอันอาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือวางยุทธศาสตร์ ในการปฏิบัติ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ในด้านต่างๆ รวม 8 ด้าน คือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน รายละเอียดดังนี้

1.2.1 ด้านความรู้ เมื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติ หน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย พบว่าอยู่ในระดับปาน กลาง เรียงข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อ 4 มีความรู้ในระเบียบข้อบังคับของทาง ราชการในการบริหารชุมชนท้องถิ่น และข้อ 3 มีความรู้ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นอย่าง เหมาะสมกับสภาพสังคมเศรษฐกิจในพื้นที่ ข้อ 5 มีความรู้ในระบบบริการจัดการในการ เสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน ข้อ 2 มีความรอบรู้ในระบบบริหารงานต่างๆ เช่น การพัฒนาชุมชน สุขท้าย ข้อ 1 มีความรู้เกี่ยวกับแผนงานและนโยบายการพัฒนา

ท้องถิ่น นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ควรมีการจัดทำแผนนโยบายบริการสาธารณะและนำแผนไปสู่การปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น

**1.2.2 ด้านความสามารถ** เมื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มาพิจารณาพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 4 ความสามารถในการติดต่อข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 3 มีความสามารถในการจัดหางบประมาณเพื่อพัฒนาชุมชน นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ ควรมีการจัดทำโครงการขอรับการสนับสนุนจากภาคเอกชนในการพัฒนาชุมชน พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โดยนาระบบแผนที่ภาษีมาใช้ เพื่อช่วยให้การจัดเก็บภาษีครอบคลุมพื้นที่เพื่อให้เกิดการเพิ่มรายได้ให้เทศบาล และการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัดคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

**1.2.3 ด้านความเป็นผู้นำ** เมื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มาพิจารณาพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เรียงข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ข้อ 3 เป็นผู้ริเริ่มและแสดงความคิดให้ปรากฏต่อสาธารณะหรือชุมชน ข้อ 5 เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาและปรับปรุงพัฒนาชุมชนอยู่เสมอ ข้อ 4 มีวิสัยทัศน์กว้างไกลในการทำงานและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และข้อ 1 สามารถใช้ และนำวิธีการใหม่ๆ มาปรับใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นกับข้อ 2 มีแนวคิดทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากัน นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ ควรแสดงความคิดให้ปรากฏต่อสาธารณะหรือชุมชนมากขึ้น

**1.2.4 ด้านความคิดสร้างสรรค์** เมื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 3 เป็นผู้ริเริ่มนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น เรียงข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ข้อ 4 มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและสรรหาสิ่งใหม่ๆ มาพัฒนาท้องถิ่นอยู่เสมอ ข้อ 1 มีการใช้เทคนิควิธีการใหม่ๆ ในการพัฒนาชุมชน ข้อ 5 เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนา และปรับปรุงการพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง ข้อ 2 ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี และข้อ 3 เป็นผู้ริเริ่มนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น

**1.2.5 ด้านการปกครอง** เมื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย พบว่า มีระดับ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 ไม่ใช่ตำแหน่งแสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 3 ให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เห็นสมควรและเป็นประโยชน์ต่อชุมชน

1.2.6 ด้านมนุษยสัมพันธ์ เมื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อ 4 รับรู้ รับฟังและเข้าใจในสิ่งที่บุคลากรหรือประชาชนสื่อสารให้ทราบอยู่ในระดับปานกลาง นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ ควรทำความเข้าใจและรับฟังบุคลากรและประชาชนเพิ่มมากขึ้น

1.2.7 ด้านการบริการสังคม เมื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อ 5 ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ ควรมีการส่งเสริมและทำความเข้าใจกับการใช้ทรัพยากรเพิ่มมากขึ้น

1.2.8 ด้านคุณธรรมจริยธรรม เมื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 มีความหวังดี และปรารถนาดีเพื่อความผาสุกของประชาชนอย่างจริงใจ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 5 เป็นผู้รักษาระเบียบวินัย ปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม

1.3 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่าทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศ และอาชีพ ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยดังนี้

2.1 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างเทศบาลตำบลบึงกาฬ ต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ว่าอยู่ในระดับใด และมีความแตกต่างกันหรือไม่

2.2 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ว่าอยู่ในระดับใด และมีความแตกต่างกันหรือไม่



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY