

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และชุมชน
3. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม



## สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และชุมชน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือกแตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ชุมชน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,160 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 365 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามนี้ได้ค้นคว้ามาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และ ชุมชน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยความพึงพอใจเกี่ยวกับ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ 3) ด้านเศรษฐกิจ 4) ด้านสังคม 5) ด้านการเมืองและการบริการ รวมทั้งสิ้น 40 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบจากการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก เป็นคำถามปลายเปิด

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ส่งหนังสือแนะนำตัวไปยังผู้นำชุมชนทั้ง 5 ชุมชน ในเขตเทศบาลตำบลนาเชือก
2. ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยตัวผู้วิจัยเองพร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ ดังนี้ คือ

- 4.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน คือ การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 4.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และชุมชน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเพศ ด้วยสถิติ *t*-test (Independent) การทดสอบความแตกต่างระหว่าง กลุ่มอายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา และชุมชน (มากกว่าสองกลุ่ม) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD: Least Significant Difference)
- 4.3 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยอ่านเนื้อหา สรุปบรรยาย

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่นำมาวิจัย จำนวน 365 คน พบว่า

1.1 กลุ่มเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 และเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5

1.2 กลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมาอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และอายุ 18 – 30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

1.3 กลุ่มอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมาเป็นอาชีพค้าขาย หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 อาชีพอื่นๆ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

1.4 ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา-มัธยมศึกษา จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 87.4 รองลงมา ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือปวช. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 และระดับการศึกษาอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

1.5 ชุมชน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชุมชนกุดรัง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมาเป็นชุมชนสันติสุข จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ชุมชนกุดรังพัฒนา จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ชุมชนนาเชือก จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และชุมชนจิงแคง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้าน

เศรษฐกิจ 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) ด้านสังคม 4) ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริการ และ 5) ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

**3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ของแต่ละชุมชน**

3.1 ประชาชนชุมชนนาเชือก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริการ 4) ด้านสังคม และ 5) ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

3.2 ประชาชนชุมชนกุตุรงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) ด้านสังคม 4) ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริการ และ 5) ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

3.3 ประชาชนชุมชนสันติสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ 4) ด้านสังคม และ 5) ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริการ

3.4 ประชาชนชุมชนกุตุรงค์พัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านสังคม 3) ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ 4) ด้านเศรษฐกิจ และ 5) ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริการ

3.5 ประชาชนชุมชนจิงแคง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 4) ด้านสังคม และ 5) ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริการ

**4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
สาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเพศ อายุ  
อาชีพ การศึกษา และชุมชน**

4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
สาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเพศ พบว่า  
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
สาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอายุ พบว่า  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
สาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอาชีพ พบว่า  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
สาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างการศึกษา  
พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
สาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างชุมชน พบว่า  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**5. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการบริการ  
สาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก**

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการบริการสาธารณะของ  
เทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงลำดับตามความถี่ ดังนี้ มี  
การดำเนินนโยบายตามที่ได้หาเสียงไว้กับประชาชน มีการจัดระบบระเบียบการจัดเก็บขยะใหม่  
ปรับปรุงในส่วนของภาชนะที่รองรับขยะ เนื่องจากเกิดความเสียหายค่อนข้างมาก ทำให้ส่งกลิ่น  
เหม็น เนื่องจากทางสาธารณะเป็นทางลูกรังทำให้การเดินทางเป็นไปด้วยความยากลำบาก จึง  
อยากให้มีการบำรุงรักษา เพื่อความพร้อมในการใช้งาน และสะดวกมากยิ่งขึ้น การให้การ  
สนับสนุนทางการศึกษาของเยาวชน การจัดการระบบน้ำประปา และการระบายน้ำภายใน

หมู่บ้านยังไม่ดีเท่าที่ควร อยากให้มีการส่งเสริมในเรื่องการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์ วัฒนธรรมเนื่องจากภายในชุมชนมีสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาล ตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชินทร์ สุวรรณชัยรบ (2549 : 81-94) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรี ตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของ เขษมรัฐ จัตูชัย (2546 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม นั้น ได้มีการพัฒนาในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของการดำเนินชีวิตของประชาชน จึงทำให้ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

ซึ่งแยกเป็นรายด้าน รวม 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ จัดให้มีไฟฟ้าแสงสว่างอย่างเพียงพอกับความ ต้องการในทุกชุมชน และตามถนนทุกสายภายในเขตเทศบาล อยู่ในระดับมากจำนวน 7 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) จัดให้มีเครื่องหมายและสัญญาณ ไฟจราจรที่ชัดเจน 2) มีป้ายบอกชื่อถนน ชื่อซอย ชื่อชุมชนต่างๆ อย่างทั่วถึงและชัดเจน 3) มีการขุดลอก คลอง ถ้า

น้ำ สำหรับประชาชนใช้ในการเกษตร 4) มีการก่อสร้างและจัดระบบระบายน้ำได้มาตรฐานและ  
 ทัวถึง 5) มีการจัดระบบแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคและการเกษตร 6) มีการปรับปรุง  
 ถนนที่ชำรุดทรุดโทรมเพื่อให้สามารถใช้งานได้ และ 7) ถนนที่ใช้ในการสัญจรไปมามีสภาพ  
 สมบูรณ์ ในด้านการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัด  
 มหาสารคาม โดยเรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เรื่องของแสงสว่างมีความเพียงพอ ต่อ  
 ความต้องการในชุมชน อีกทั้งโครงสร้างพื้นฐานในเรื่องอื่นๆ ก็ได้รับการเอาใจใส่ จึงทำให้  
 ความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก

**2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ** มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่  
 ในระดับมาก แยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้  
 1) สนับสนุนองค์กร เครือข่ายชุมชน มีส่วนร่วมในการดูแลและอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติใน  
 ท้องถิ่น 2) มีระบบการจัดการเก็บและกำจัดขยะที่มีประสิทธิภาพ 3) จัดให้มีถังขยะแบบเปิด-  
 ปิด บริการประชาชนอย่างเพียงพอ 4) มีการจัดสวนสาธารณะให้ประชาชนได้พักผ่อนหย่อนใจ  
 5) ทำการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนน เกาะกลาง สวนสาธารณะ สถานที่สาธารณะประโยชน์รอบเขต  
 เทศบาลให้มีความสวยงามและร่มรื่น 6) มีการจัดเก็บขยะอย่างทั่วถึงในทุกชุมชน 7) การจัดตั้ง  
 โรงฆ่าสัตว์ได้มาตรฐานและมีการจัดการอย่างเหมาะสม และ 8) การรักษาความสะอาด ให้เป็น  
 ระเบียบเรียบร้อย เกิดความสวยงามของสถานที่และชุมชนในเขตเทศบาล การบริการสาธารณะ  
 ของเทศบาล ตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม เน้นการมีส่วนร่วมของ  
 ประชาชนในการร่วมกันดูแลและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ โดยมีการวางระบบอย่างมี  
 ประสิทธิภาพ จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก

**2.3 ด้านเศรษฐกิจ** มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นราย  
 ข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีการจัดอบรมเพื่อฝึกอาชีพเสริมให้กับประชาชนในชุมชน  
 อยู่ในระดับมากจำนวน 7 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการตรวจสอบ  
 ควบคุม ดูแลพ่อค้าแม่ค้าและผู้ประกอบการ ไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภค 2) มีการปรับปรุงตลาดสด  
 ให้ได้มาตรฐานเป็นตลาดสดน่าซื้อ 3) มีการจัดหาสถานที่ในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน  
 4) มีการส่งเสริมกลุ่มสตรีแม่บ้าน และกลุ่มอาชีพในชุมชน 5) จัดให้มีกิจกรรมเกี่ยวกับ  
 เศรษฐกิจพอเพียง การหาวิธีลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ภายในชุมชน 6) มีการให้ความรู้ในการ  
 ประกอบการ ทั้งระบบการผลิต การจัดการตลาด และการบัญชี รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง  
 ให้กับประชาชน และ 7) ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ของประชาชนในการปรับปรุงกระบวนการ  
 ผลิตและพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ชุมชน การบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลนาเชือก



อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม เน้นการส่งเสริมการสร้างอาชีพให้กับประชาชน อีกทั้งยังดูแลและรองรับสินค้าที่ผลิตออกมาโดยมีการทำการตลาดควบคู่ไปด้วย จึงทำให้สินค้าที่ประชาชนผลิตออกมามีตลาดรองรับ จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก

**2.4 ด้านสังคม** มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชนต่างๆ อย่างทั่วถึง 2) มีการจัดกิจกรรมเพื่อสืบทอดและอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมของท้องถิ่น เช่น วันสงกรานต์ วันสำคัญทางศาสนา 3) มีศูนย์การเรียนรู้ชุมชน และศูนย์พัฒนาเด็กในระดับก่อนประถมศึกษา 4) การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหายาเสพติด เช่น การจัดกีฬาต้านยาเสพติด 5) มีศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มความรู้ด้านเทคโนโลยีและภาษาให้กับประชาชน 6) มีสนามกีฬาเพื่อให้ประชาชนได้ออกกำลังกายอย่างทั่วถึง 7) มีการสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชน และ 8) มีศูนย์บริการสาธารณสุข/ศูนย์สุขภาพชุมชนเพื่อบริการประชาชนอย่างทั่วถึง การบริการสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ได้มีการส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น วัฒนธรรม การพัฒนาในเรื่องการศึกษา โดยเน้นให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก

**2.5 ด้านการเมืองและการบริการ** มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมหรือการดำเนินงาน โครงการต่างๆ ของเทศบาล และหน่วยงานรัฐ ให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูล อยู่ในระดับมากจำนวน 7 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์ผลงานของเทศบาลให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง 2) มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการจัดเก็บภาษี ต่อประชาชนอย่างทั่วถึง 3) มีการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย มาใช้ในงานบริการประชาชน 4) เกิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล 5) มีการพัฒนาระบบงานบริการแก่ประชาชนทุกประเภท ให้มีคุณภาพ ทั้งด้านความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเป็นธรรม 6) การจัดการเลือกตั้งของเทศบาลมีความยุติธรรมและโปร่งใส และ 7) มีการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะโดยใช้วิธีการประชาพิจารณ์เกี่ยวกับ โครงการหรือกิจกรรมที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชน การบริการสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมหรือการดำเนินงาน โครงการต่างๆ ของเทศบาล และหน่วยงานรัฐ ให้ประชาชนได้รับรู้ จึงทำให้ประชาชนทุกคนได้เข้าถึงข้อมูลในด้านต่างๆ

อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในทุกๆ เรื่อง จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก

### 3. ผลการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ

สาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และชุมชน

จากการวิจัย ได้ผลดังนี้

#### 3.1 เพศ ผลการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ

สาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเพศ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตตินันท์ อรรถบท (2542 : 88-91) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นไปได้การบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จัดทำขึ้นไม่มีการแบ่งเพศว่าเน้นไปที่เพศใดเพศหนึ่งจึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

#### 3.2 อายุ ผลการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ

สาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอายุ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชินทร์ สุวรรณชัยรบ (2549 : 81-94) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคิดเห็นข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรี ตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มอายุ มีความพึงพอใจแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจากการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม เน้นที่กลุ่มอายุเป็นหลัก อีกทั้งการเข้าถึงของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก ก็แตกต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันไป

**3.3 อาชีพ** ผลการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอาชีพ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตตินันท์ อรรถบพ (2542 : 88-91) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล บางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ ตัวแปร ประเภทสุขาภิบาล ที่อยู่อาศัย รายได้ ระดับการศึกษา เขตตำบลที่อยู่อาศัย การติดต่อ ความสัมพันธ์กับสุขาภิบาล การสนใจข่าวสารและการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากการให้บริการ สาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันระหว่าง กลุ่มอาชีพ จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

**3.4 การศึกษา** ผลการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง การศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีที่ของเทศบาล ตำบลหนองไผ่แก้วพบว่าสถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับ ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ ระดับนัยสำคัญ อาจเนื่องมาจากการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอ นาเชือก จังหวัดมหาสารคาม เน้นไปที่แต่ละกลุ่มการศึกษา และสามารถตอบสนองความ ต้องการได้อย่างตรงจุด ของประชาชน จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

**3.5 ชุมชน** ผลการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างชุมชน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างชุมชน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริชัย อัมพวา (2542 : 60-62) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภอกุทัย จังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชน  
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย อาจเนื่องมาจากการ  
ให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม การเข้าถึง  
การบริการสาธารณะของประชาชนในแต่ละชุมชน มีข้อจำกัดที่แตกต่างกัน เช่น การเดินทาง  
ของแต่ละชุมชน จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาล  
ตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ทำให้ได้ทราบถึงข้อมูลหลาย  
ประการที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภ  
นาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เมื่อผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม มีระดับ  
ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ จัดให้มี  
ไฟฟ้าแสงสว่างอย่างเพียงพอกับความต้องการในทุกชุมชน และตามถนนทุกสายภายในเขต  
เทศบาล นั้นแสดงให้เห็นว่า สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการมากที่สุด คือ ความปลอดภัยทั้งต่อ  
ตนเอง และทรัพย์สิน ดังนั้นจึงควรมีการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานให้ใช้การได้อย่าง

สม่ำเสมอ

1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ เมื่อผลการวิจัยเรื่องความพึง  
พอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัด  
มหาสารคาม มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุก  
ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สนับสนุนองค์กร เครือข่ายชุมชน มีส่วนร่วมในการดูแล  
และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่น นั่นคือ ประชาชนทุกคนต้องการเข้ามามีส่วนร่วม

ในการร่วมแรงร่วมใจที่จะดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อมของตนเองให้อยู่ในสภาพที่ดี สามารถที่จะใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีคุณค่า ก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

### 1.3 ด้านเศรษฐกิจ เมื่อผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีการจัดอบรมเพื่อฝึกอาชีพเสริมให้กับประชาชนในชุมชน เป็นสิ่งที่ประชาชนมีความต้องการเป็นอย่างมาก จึงไม่ควรที่จะละเลยในเรื่องนี้ อีกทั้งยังควรมีการกำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจนเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างทั่วถึง

1.4 ด้านสังคม เมื่อผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชนต่างๆ อย่างทั่วถึง ดังนั้น การให้การส่งเสริม สนับสนุนด้านสวัสดิการ ก็ควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และก่อให้เกิดความยั่งยืนตลอดไป

1.5 ด้านการเมืองและการบริการ เมื่อผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมหรือการดำเนินงาน โครงการต่างๆ ของเทศบาล และหน่วยงานรัฐ ให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูล ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลของภาครัฐ ทำให้ประชาชนมีความกระตือรือร้นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะทั้ง 5 ด้าน ของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัด

มหาสารคาม จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามความพึงพอใจของประชาชนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) ด้านสังคม 4) ด้านการเมืองและการบริการ และ 5) ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

ดังนั้นเทศบาลตำบลนาเชือกควรที่จะรักษาคุณภาพของการบริการสาธารณะไว้ให้ดีขึ้นต่อไป หรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยเน้นที่ประชาชนของทุกชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเกิดความต่อเนื่อง

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยเปรียบเทียบระหว่าง เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และชุมชน ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม กับเทศบาลอื่นๆ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY