



ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

งานธุรการ
ฝ่ายอำนวยการ
สำนักปลัดเทศบาล
โทร ๐-๔๒๕๙-๙๖๘๒
โทรสาร ๐-๔๒๕๙-๙๖๘๓

บทที่ ๑

บทนำ

ภูมิหลัง

หลักการสำคัญในการจัดระเบียบการปกครองประเทศตามอุดมการณ์ของประชาธิปไตย ประการหนึ่งคือการกระจายอำนาจการปกครอง ซึ่งหมายถึง การมอบหมายให้หน่วยงานในระดับรองลงไปมีอำนาจในการตัดสินใจหรือดำเนินการใดๆ ได้ด้วยตนเอง ตามความจำเป็นและความเหมาะสม โดยไม่ต้องรอการอนุมัติหรือตัดสินใจจากหน่วยเหนือ ตลอดจนมีอิสระในการดำเนินการใดๆ ได้ด้วยตนเอง แต่ในขณะเดียวกัน ก็ต้องมีความรับผิดชอบในผลขั้นสุดท้ายของการตัดสินใจหรือดำเนินการนั้น การกระจายอำนาจมีความสำคัญและความจำเป็นในการบริหารงานทุกระดับ เนื่องจากก่อให้เกิดความคล่องตัวในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ในขณะเดียวกันเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ การกระจายอำนาจในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนริเริ่มแผนงานโครงการต่างๆ ได้ตรงกับความจำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการตลอดจนเปิดโอกาสให้ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและกระบวนการทางการบริหารและประการสำคัญคือแสดงถึงความเป็นประชาธิปไตย

การปกครองท้องถิ่น (Local Administration) เป็นการปกครองที่ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นสามารถใช้อำนาจซึ่งกำหนดให้โดยกฎหมายดำเนินการบริหารจัดการกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ และบริการสาธารณะที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เศรษฐกิจ และความสงบเรียบร้อยภายในเขตท้องถิ่นของตนเอง ภายใต้หน่วยงาน ผู้บริหาร งบประมาณ และบุคลากรของตนเองแต่ยังคงอยู่ภายใต้ความควบคุมของรัฐบาลระดับชาติมิได้แยกตัวออกเป็นอิสระจากความเป็นรัฐชาติแต่อย่างใด

การปกครองส่วนท้องถิ่นเปรียบเสมือนสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชนได้มีประสบการณ์ ความรู้และความเข้าใจกลไกในการบริหารงานของการปกครองตนเองในระดับพื้นฐาน เพื่อให้พร้อมที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองใน

ระดับชาติ ซึ่งมีความยุ่งยากและสลับซับซ้อนมากขึ้น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย มี ๒ ระบบ ได้แก่ ระบบทั่วไป ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด, เทศบาล, องค์การบริหารส่วนตำบล และการปกครองท้องถิ่นระบบพิเศษ มี ๒ รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ทั้งนี้ การปกครองท้องถิ่น ในแต่ละรูปแบบจะจัดตั้งได้โดยพิจารณาจากระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของจำนวนประชากร รายได้ และปัจจัยอื่น ๆ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบจะมีบทบาทและหน้าที่คล้าย ๆ กัน คือ การให้บริการสาธารณะต่างๆ แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งจึงต้องจัดสรรบุคลากร เครื่องมือ งบประมาณในการจัดทำบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

คำถามของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดคำถามการศึกษาไว้ดังนี้

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือไม่อย่างไร

๒. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือไม่อย่างไร

๓. หาแนวทางที่เหมาะสมในการส่งเสริมและการพัฒนายกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงครามใน ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความมุ่งหมายของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดความมุ่งหมายของการศึกษาไว้ดังนี้

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
๒. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
๓. เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการส่งเสริมและการพัฒนายกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงครามใน ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สมมติฐานของการศึกษา

ในการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสงครามที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ความสำคัญของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆ ดังนี้

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
๒. ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

๓. ผลของการศึกษาสามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสูงสุดและประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้กำหนดแนวทางการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการใน ๓ ประเด็นหลัก ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปี ขึ้นไป โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มีนาคม – สิงหาคม ๒๕๖๓

๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓๖๖ คน

๓. ขอบเขตพื้นที่ของการศึกษา

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ เขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

บริบทของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

๑. ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลศรีสงคราม เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีรากฐานความเป็นมาจากสุขาภิบาลศรีสงคราม ต่อมาเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๒ ครอบคลุมพื้นที่ ๔ หมู่บ้าน คือ บ้านปากอูนหมู่ ๔ บ้านปากอูนหมู่ ๗ บ้านปากอูนหมู่ ๘ ต่อมาได้เปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม โดยควบรวมพื้นที่หมู่ที่ ๖ และบางส่วนของหมู่ที่ ๗ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงของพื้นที่และแนวเขตการปกครองของเทศบาลตำบลศรีสงคราม รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการจัดบริการสาธารณะ เมื่อวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๒ จนถึงปัจจุบัน

๒. ลักษณะที่ตั้งอาณาเขตและเขตการปกครอง

เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตั้งอยู่ที่คเหนือของจังหวัดนครพนม มีระยะทางห่างจากจังหวัดนครพนม ๖๗ กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดสกลนคร ๖๔ กิโลเมตร มีเนื้อที่ ๘.๓ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๕,๑๘๗ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๑ ของจังหวัดนครพนม สูงจากระดับน้ำทะเล ๑๖๙ เมตร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเนินสูงและที่ราบลุ่มลาดเอียงลงสู่แม่น้ำ ลักษณะภูมิประเทศเป็นเหมือนกระทะคว่ำ

มีอาณาเขตติดแม่น้ำและลำห้วยทั้ง ๓ ด้าน จากลักษณะที่ตั้งดังกล่าวทำให้ในฤดูฝนมักเกิดน้ำท่วมในพื้นที่ลุ่มเสมอ และมีแม่น้ำสายสำคัญผ่าน ๒ สาย คือลำน้ำอูน และแม่น้ำสงคราม มีอาณาเขตติดต่อกับเขตใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดแม่น้ำสงคราม

ทิศใต้ ติดห้วยโคน

ทิศตะวันออก ติดกับเขตปฏิรูปที่ดิน บ้านปฏิรูป

ทิศตะวันตก ติดลำน้ำอูน

เขตการปกครองของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ครอบคลุมพื้นที่ ๕ หมู่บ้าน ดังนี้

ตาราง ๑ ชื่อหมู่บ้านและผู้นำชุมชน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อ - สกุล (ผู้นำหมู่บ้าน)	ตำแหน่ง
๑	บ้านปากอูน	นายเฉลิมพล เชื้อจารย์ชิน	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๑
๔	บ้านปากอูน	นายสิทธิชัย วงศ์วันดี	กำนันตำบลศรีสงคราม
๖	บ้านปากอูน	นางลำดวน นามสี	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๖
๗	บ้านปากอูน	นายทวีศักดิ์ อุบชัย	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๗
๘	บ้านปากอูน	นางอุบล ไบภักดี	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๘

๓. ภูมิอากาศ

ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุม ตะวันออกเฉียงเหนือและลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ภูมิอากาศแบ่งออกเป็น ๓ ฤดู ดังนี้

๑. ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน - เดือน มกราคม
๒. ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - เดือนพฤษภาคม
๓. ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน - เดือนตุลาคม

๔. จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือน

ประชากรทั้งสิ้น ๕,๐๙๑ คน
 จำนวนประชากรชาย จำนวน ๒,๔๗๙ คน
 จำนวนประชากรหญิง จำนวน ๒,๖๑๒ คน
 จำนวนหลังคาเรือน จำนวน ๒, ๓๙๗ ครัวเรือน

ตาราง ๒ จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
๑	บ้านปากอูน	๔๒๒	๔๘๕	๙๐๗	๓๙๔
๔	บ้านปากอูน	๖๑๐	๖๖๓	๑,๒๗๓	๔๖๓
๖	บ้านปากอูน	๔๙๗	๕๒๑	๑,๐๑๘	๔๕๖
๗	บ้านปากอูน	๘๐๘	๘๐๑	๑,๖๐๙	๙๔๒

๘	บ้านปากอูน	๑๔๓	๑๔๒	๒๘๕	๑๕๒
	รวม	๒,๖๒๘	๒,๔๓๙	๕,๑๐๓	๒,๓๙๓

๕. สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ค้าขาย รับจ้างทั่วไป มีธนาคารของรัฐ จำนวน ๓ แห่ง ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงไทย ธนาคารพาณิชย์ จำนวน ๑ แห่ง ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย โรงแรมและรีสอร์ท จำนวน ๓ แห่ง ปั้มน้ำมันและก๊าซ จำนวน ๔ แห่ง ร้านอาหารแพงลอยจำนวน ๑๓๕ ร้าน และร้านขายของชำ จำนวน ๓๕ ร้าน

๖. สภาพสังคม ศาสนาและวัฒนธรรม

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม ประกอบด้วยกลุ่มชนหลายเผ่า ซึ่งอพยพมารวมตัวกัน เช่น ไทยลาว ไทญ้อ แสก ไล่ และผู้ไท และอาศัยอยู่บริเวณลุ่มน้ำสงครามตอนล่าง ทุกชนเผ่าอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์ ชนเผ่าต่างๆยังคงรักษาเอกลักษณ์ของตนเองไว้เป็นอย่างดี เช่น ไทไล่มีประเพณีทำบุญเลี้ยงผี มีวัดจำนวน ๒ วัด ได้แก่ วัดศรีสมบุญและวัดสุภาราม ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ขนบธรรมเนียมประเพณีส่วนใหญ่คล้ายกับท้องถิ่นอื่นๆ ในภาคอีสานคือประเพณีทำบุญช่วงเทศกาลต่างๆ อาทิ ทำบุญข้าวจี่ (เดือนสาม) บุญพระเวสสันดร (เดือนสี่) งานสงกรานต์ (เดือนห้า) งานประเพณีแข่งเรือออกพรรษา (เดือนสิบ)

๗. การศึกษา

๑. โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน ๒ แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ ๔ คือโรงเรียนบ้านปากอูน (ปากอูนผดุงวิทย์) และหมู่ที่ ๖ คือ โรงเรียนเซนต์ยอแซพศรีสงคราม
๒. โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน ๑ แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ ๓ คือโรงเรียนสหราษฎร์รังสฤษดิ์
๓. โรงเรียนอาชีวศึกษา จำนวน ๑ แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ ๓ คือ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม
๔. ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ ๓ คือศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอศรีสงคราม

๕. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน ๒ แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ ๓/ คือศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลศรีสงคราม และโรงเรียนอัญมณี

๘. สาธารณสุข

- | | |
|--|--------|
| ๑. มีโรงพยาบาลของรัฐ ขนาด ๖๐ เตียง จำนวน | ๑ แห่ง |
| ๒. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน | ๑ แห่ง |
| ๓. สถานพยาบาลเอกชน (คลินิกเอกชน) จำนวน | ๕ แห่ง |
| ๔. ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน | ๕ แห่ง |
| ๕. อัตราการมีและใช้ส้วมครบทุกครัวเรือน | |

๙. ข้อมูลพื้นฐาน

การคมนาคม เทศบาลตำบลศรีสงคราม มีเส้นทางคมนาคมติดต่อกับชุมชนใกล้เคียง โดยใช้ทางหลวงหมายเลข ๒๐๓๒ เป็นเส้นทางสายหลักเชื่อมการคมนาคมระหว่างอำเภอท่าอุเทนกับอำเภอศรีสงคราม และทางหลวงหมายเลข ๒๑๓๒ เชื่อมกับทางหลวงหมายเลข ๒๐๓๒ จากท่าแยกตลาดสดเทศบาลตำบลศรีสงคราม เชื่อมการคมนาคมระหว่างอำเภอศรีสงครามกับอำเภอนาหว้า ถนนและซอยในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม เป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน ๓/๕ สาย ถนนลาดยาง จำนวน ๓ สาย ถนนลูกรัง จำนวน ๑๕ สาย

การไฟฟ้า ดำเนินการโดยสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาย่อยอำเภอศรีสงคราม เทศบาลตำบลศรีสงครามมีไฟฟ้าใช้ครบทุกหลังคาเรือน โดยมี ไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างในเขตเทศบาล รวม ๒๕๒๐ จุด

การประปา ดำเนินการโดยสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค สาขาศรีสงคราม โดยมีแหล่งน้ำจากแม่น้ำสงคราม ใช้ในการผลิตน้ำประปา โรงกรองน้ำตั้งอยู่บ้านปากอูนหมู่ ๔ ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีปริมาณน้ำตลอดทั้งปี ครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา จำนวน ๑,๑๕๐ ครัวเรือน น้ำประปาที่ผลิตได้ ๕๘๑.๒๘ ลูกบาศก์เมตรต่อวัน และเฉลี่ยใช้น้ำประปา ๕๓๒.๕๘ ลูกบาศก์เมตรต่อวัน แหล่งน้ำธรรมชาติ มีแม่น้ำสงครามและลำน้ำอูนไหลมาบรรจบกันที่บ้านปากอูน หมู่ที่ ๔ ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ซึ่งแม่น้ำสงคราม ถือได้ว่าเป็นพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความหลากหลายทางชีวภาพมีความอุดมสมบูรณ์มาก นอกจากนี้ยังมี ห้วย หนอง คลอง บึง ได้แก่ ห้วยโค่น ห้วยน้ำจัน หนองแคนลุ่ม และหนองจอก

๑๐. โครงสร้างองค์กร

เทศบาลตำบลศรีสงครามเป็นเทศบาลขนาดกลาง ซึ่งมีรูปแบบการบริหารงานในรูปแบบนายกเทศมนตรีโดยมีรองนายกเทศมนตรี จำนวน ๒ คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน ๑ คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน ๑ คน สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน ๑๒ คน และมีปลัดเทศบาล เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนราชการภายในของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ประกอบด้วย ๑ สำนัก ๔ กอง ดังนี้

๑. สำนักปลัดเทศบาล มีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบดังนี้

- ๑.๑ งานธุรการ
- ๑.๒ งานการเจ้าหน้าที่
- ๑.๓ งานแผนและงบประมาณ
- ๑.๔ งานประชาสัมพันธ์
- ๑.๕ งานพัฒนาชุมชน
- ๑.๖ งานนิติการ
- ๑.๗ งานเทศกิจ
- ๑.๘ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๑.๙ งานทะเบียนราษฎร

๒. กองคลัง มีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบดังนี้

- ๒.๑ งานการเงินและบัญชี
- ๒.๒ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้
- ๒.๓ งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
- ๒.๔ งานพัสดุและทรัพย์สิน

๓. กองช่าง มีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดังนี้

- ๓.๑ งานธุรการ
- ๓.๒ งานสาธารณูปโภค
- ๓.๓ งานวิศวกรรม
- ๓.๔ งานสวนสาธารณะ
- ๓.๕ งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ

๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบดังนี้

๔.๑ งานธุรการ

๔.๒ งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

๔.๓ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

๔.๔ งานรักษาความสะอาด

๔.๕ งานสัตวแพทย์

๕. กองการศึกษา มีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบดังนี้

๕.๑ งานธุรการ

๕.๒ งานการศึกษาปฐมวัยและโรงเรียน

๕.๓ งานส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรม

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบองศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
 ๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล
 ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล
 ๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีขึ้นไป

๒. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีขึ้นไป โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มีนาคม-กันยายน ๒๕๖๓

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

๑. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป แบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี และส่วนราชการในเทศบาลที่มาขอรับบริการมากที่สุด

ตอนที่ ๒ เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม โดยแบ่งระดับของความพึงพอใจ ตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลขตามวิธีการลิเคิร์ต (Likert) (ธานีินทร์ ศิลปจารุ, ๒๕๕๓, หน้า ๗๕) มี ๕ ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นคำถามปลายเปิดให้เสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุงใน ๓ ด้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ผู้ศึกษาชี้แจงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กับผู้ช่วยผู้ศึกษาเพื่อแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๖๖ คน

๒. เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดโดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

๑. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม

๒. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

๓. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

๓.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักหรือคะแนนออกเป็น ๕ ระดับ ตามวิธีลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด กำหนดให้ ๕ คะแนน

ระดับและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการมาก กำหนดให้ ๔ คะแนน

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการปานกลาง กำหนดให้ ๓ คะแนน

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการน้อย กำหนดให้ ๒ คะแนน

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด กำหนดให้ ๑ คะแนน

คำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๕๓, หน้า ๔๓)

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

๔. ดำเนิน การทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test ชนิดการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Sheffe)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปดังนี้

๑. สถิติพื้นฐาน
 - ๑.๑ ค่าร้อยละ (Percentage)
 - ๑.๒ ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - ๑.๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
๒. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

๒.๑ หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและใช้ค่า
ดัชนี

IOC (Index of Item – Objective Congruence)

๒.๒ หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามโดยวิธี Item – Total
Correlation

โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ

๒.๓ หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธี
หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

๓. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

๓.๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันตาม
คุณลักษณะส่วนบุคคลวิเคราะห์โดย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๓.๒ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่าง
กันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่า t-test และค่า F-test ชนิดการ
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ด้วยค่า F-test หากพบความ
แตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ
(Sheffe)

บทที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัด นครพนม” ผู้ศึกษาได้ลำดับการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

๑. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- | | | |
|-----------|-----|---|
| \bar{X} | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ย |
| S.D. | แทน | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| n | แทน | ขนาดของตัวอย่าง |
| t | แทน | ค่าสถิติทดสอบแบบที (t-test) |
| ANOVA | แทน | การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance) |
| F | แทน | ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F- test) |
| df | แทน | ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom) |
| SS | แทน | ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of square) |
| MS | แทน | ความแปรปรวน (mean of sum of square) |
| * | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ |
| ** | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ |

*** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น ๕
 ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการ
 ให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ตอนที่ ๓ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อ
 คุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
 ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและ
 จุดที่ควรปรับปรุง

ตอนที่ ๕ แนวทางที่เหมาะสมในการส่งเสริมและการพัฒนากระดับความ
 พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม
 สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขตเทศบาลตำบล
 ศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา
 อาชีพ จำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี และส่วนราชการในเทศบาลที่มาขอรับ
 บริการมากที่สุด รายละเอียดดังตาราง ๓

ตาราง ๓ ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขตเทศบาลตำบล
ศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

N=๓๖๖

ตัวแปร	จำนวนคน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕๒	๔๑.๕๐
หญิง	๒๑๔	๕๘.๕๐
๒. อายุ		
อายุตั้งแต่ ๑๘ – ๓๐ ปี	๔๒	๑๑.๕๐
อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี	๘๘	๒๔.๐๐
อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี	๗๘	๒๑.๓๐
อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี	๕๘	๑๕.๘๐
อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๐๐	๒๗.๓๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๒๓	๓๓.๖๐
ม.๓, ม.๖, ปวช.	๑๑๓	๓๐.๙๐
ปวส., อนุปริญญา	๕๒	๑๔.๒๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๗๘	๒๑.๓๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๗๗	๒๑.๐๐
ค้าขาย	๙๘	๒๖.๘๐
รับจ้างทั่วไป	๗๓	๑๙.๙๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕๔	๑๔.๘๐
อาชีพอื่นๆ ไปรตระบุ	๖๔	๑๗.๕๐

รวม	๓๖๖	๑๐๐.๐๐
-----	-----	--------

ตาราง ๓ (ต่อ)

N=๓๖๖		
ตัวแปร	จำนวนคน	ร้อยละ
๕. จำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี		
๑ - ๓ ครั้ง	๒๔๑	๖๕.๘๐
๔ - ๖ ครั้ง	๓๓	๙.๐๐
มากกว่า ๖ ครั้ง ขึ้นไป	๙๒	๒๕.๑๐
๖. ส่วนราชการในเทศบาลที่มาขอรับบริการมากที่สุด		
สำนักปลัดเทศบาล	๑๙๕	๕๓.๓๐
กองคลัง	๕๓	๑๔.๕๐
กองช่าง	๓๓	๙.๐๐
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๕๒	๑๔.๒๐
กองการศึกษา	๓๓	๙.๐๐
รวม	๓๖๖	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๐ มีอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๐ สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐ ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๐ มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี ปีละ ๑ - ๓ ครั้ง จำนวน ๒๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๐ ส่วนราชการในเทศบาลที่มาขอรับบริการมากที่สุด คือ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล-
ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แสดงรายละเอียดดังตาราง ๔ -
๓/

ตาราง ๔ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล-
ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม		\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย
๑.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๓.๘๐	๐.๖๐	มาก
๒.	ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๓.๘๗	๐.๕๙	มาก
๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๘๔	๐.๖๑	มาก
ภาพรวม		๓.๘๔	๐.๕๕	มาก

จากตาราง ๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๔$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดย
ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = ๓.๘๗$) รองลงมาคือ ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๓.๘๔$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๓.๘๐$)

ตาราง ๕ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาล-
ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม		\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย
--	--	-----------	------	-----------------

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑.	การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๘๕	๐.๓/๔	มาก
๒.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	๓.๓/๑	๐.๓/๙	มาก
๓.	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๘๑	๐.๓/๔	มาก
๔.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๘๐	๐.๓/๓	มาก

ตาราง ๕ (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
๕.	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๓.๘๖	๐.๓/๕	มาก
๖.	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๓.๘๒	๐.๓/๘	มาก
๗.	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่ชัดเจน	๓.๓/๕	๐.๘๑	มาก
๘.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๓.๘๐	๐.๓/๔	มาก
ภาพรวม		๓.๘๐	๐.๖๐	มาก

จากตาราง ๕ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๐$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = ๓.๘๖$) รองลงมาคือการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = ๓.๘๕$) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
ช่องทาง
($\bar{X} = 3.31$)

ตาราง ๖ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล-
ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านเจ้าหน้าที่ที่
ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย
๑. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ด้วยความเต็มใจ	๓.๙๔	๐.๓๕	มาก
๒. เจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาข้อสงสัยและ อธิบายได้อย่างชัดเจน	๓.๘๖	๐.๓๓	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกอย่าง ถูกต้องรวดเร็ว	๓.๘๘	๐.๓๕	มาก
๔. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๘๑	๐.๓๔	มาก
๕. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ	๓.๘๑	๐.๓๖	มาก
๖. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	๓.๘๓	๐.๓๔	มาก
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็น มิตร	๓.๘๘	๐.๓๓	มาก
๘. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มา รับบริการ	๓.๙๒	๐.๓๓	มาก

๙.	การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับ ประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียม	๓.๘๙	๐.๓/๓	มาก
ภาพรวม		๓.๘๓	๐.๕๙	มาก

จากตาราง ๖ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนมในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ ($\bar{X} = 3.92$) การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสม, เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$)

ตาราง ๗ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล-
ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
๑.	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวก เหมาะแก่การเดินทางไปรับบริการ	๓.๙๓	๐.๓/๘	มาก
๒.	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นได้ง่าย	๓.๘๑	๐.๓/๓	มาก
๓.	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย	๓.๙๑	๐.๓/๓	มาก
๔.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่	๓.๙๑	๐.๓/๓	มาก

	บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพัก รอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์			
๕.	ความพร้อมของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓.๘๑	๐.๓/๓	มาก
๖.	ความสะอาดและเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๓.๙๐	๐.๓/๓	มาก
๗.	มีบริการถ่ายเอกสารสำหรับประชาชน ผู้มารับบริการ	๓.๖๙	๐.๘๑	มาก
ภาพรวม		๓.๘๔	๐.๖๑	มาก

จากตาราง ๗ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกเหมาะแก่การเดินทางไปรับบริการ ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.91$) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ($\bar{X} = 3.81$) ความสะอาดและเพียงพอของสถานที่จอดรถ ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีบริการถ่ายเอกสารสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.69$)

**ตอนที่ ๓ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อ
คุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม
จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล**

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี และส่วนราชการในเทศบาลที่มาขอรับบริการมากที่สุด รายละเอียดดังตาราง ๘ - ๒๑

ตาราง ๘ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลตามเพศ

	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		t	Sig.
	ชาย (๑๕๒ คน)	หญิง (๒๑๔ คน)		
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๓.๘๑	๓.๘๐	.๑๕	.๘๘
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๓.๘๑	๓.๙๑	- ๑.๕๓/	.๑๒
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๙	๓.๘๓	- ๑.๒๙	.๒๐
ภาพรวม	๓.๘๐	๓.๘๖	-.๙๙	.๓๓

จากตารางที่ ๘ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติที่ทดสอบ คือ In dependent Sample t-test พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง ๙ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพ
การให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม
จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลตามอายุ

ความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๕.๓๕	๔	๑.๓๔	๓.๘๔	.๐๑**
	ภายในกลุ่ม	๑๒๕.๕๙	๓๖๑	.๓๕		
	รวม	๑๓๐.๙๓	๓๖๕			
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๘.๖๐	๔	๒.๑๕	๖.๖๑	.๐๐***
	ภายในกลุ่ม	๑๑๓.๔๘	๓๖๑	.๓๓		
	รวม	๑๒๖.๐๘	๓๖๕			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	๘.๘๒	๔	๒.๒๑	๖.๓๑	.๐๐***
	ภายในกลุ่ม	๑๒๖.๓๐	๓๖๑	.๓๕		
	รวม	๑๓๕.๑๓	๓๖๕			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	๓.๒๕	๔	๑.๘๑	๖.๔๒	.๐๐***
	ภายในกลุ่ม	๑๐๑.๘๓	๓๖๑	.๒๘		

	รวม	๑๐๙.๑๒	๓๖๕			
--	-----	--------	-----	--	--	--

จากตาราง ๙ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏดังตารางที่ ๑๐-๑๓

ตาราง ๑๐ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

อายุ	(\bar{X})	๑๔-๓๐	๓๑-๔๐	๔๑-๕๐	๕๑-๖๐ ปี	๖๐ปีขึ้นไป
		ปี	ปี	ปี		
		๓.๙๔	๓.๘๔	๓.๖๖	๓.๖๙	๔.๐๑
๑๔-๓๐ ปี	๓.๙๔		-๐.๑๐	-๐.๒๘	-๐.๒๕	๐.๐๗
๓๑-๔๐ ปี	๓.๘๔			-๐.๑๘	-๐.๑๕	๐.๑๗
๔๑-๕๐ ปี	๓.๖๖				-๐.๐๓	๐.๓๕*
๕๑-๖๐ ปี	๓.๖๙					๐.๓๒*
๖๐ ปีขึ้นไป	๔.๐๑					

จากตาราง ๑๐ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ

เชฟเฟ่ (Scheffe's test) พบว่าประชาชนกลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ มีจำนวน ๒ คู่ ได้แก่

๑. ประชาชนที่อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในภาพรวมมากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี

๒. ประชาชนที่อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในภาพรวมมากกว่าประชาชนที่ประชาชนที่มีอายุ ๕๑-๖๐ ปี

ตาราง ๑๑ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's test)

อายุ	(\bar{X})	๑๘-๓๐	๓๑-๔๐	๔๑-๕๐	๕๑-๖๐ ปี	๖๐ปีขึ้นไป
		ปี	ปี	ปี		
		๓.๘๓	๓.๗๙	๓.๖๗	๓.๖๗	๓.๙๗
๑๘-๓๐ ปี	๓.๘๓		-๐.๐๔	-๐.๑๖	-๐.๑๖	๐.๑๔
๓๑-๔๐ ปี	๓.๗๙			-๐.๑๒	-๐.๑๒	๐.๑๘
๔๑-๕๐ ปี	๓.๖๗				๐.๐๐	๐.๓๐*
๕๑-๖๐ ปี	๓.๖๗					๐.๓๐*
๖๐ ปีขึ้นไป	๓.๙๗					

จากตาราง ๑๑ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่าประชาชนกลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลศรีสงคราม ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ มีจำนวน ๒ คู่ ได้แก่

๑. ประชาชนที่อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี
๒. ประชาชนที่อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๕๑-๖๐ ปี

ตาราง ๑๒ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

อายุ	(\bar{X})	๑๘-๓๐ ปี	๓๑-๔๐ ปี	๔๑-๕๐ ปี	๕๑-๖๐ ปี	๖๐ปีขึ้นไป
		๔.๐๔	๓.๙๐	๓.๖๘	๓.๖๘	๔.๐๒
๑๘-๓๐ ปี	๔.๐๔		-๐.๑๔	-๐.๓๖*	-๐.๓๖*	-๐.๐๒
๓๑-๔๐ ปี	๓.๙๐			-๐.๒๒	-๐.๒๒	๐.๑๒
๔๑-๕๐ ปี	๓.๖๘				๐.๐๐	๐.๓๔*
๕๑-๖๐ ปี	๓.๖๘					๐.๓๔*
๖๐ ปีขึ้นไป	๔.๐๒					

จากตาราง ๑๒ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's test) พบว่าประชาชนกลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ มีจำนวน ๔ คู่ ได้แก่

๑. ประชาชนที่อายุ ๑๘-๓๐ ปี มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี
๒. ประชาชนที่อายุ ๑๘-๓๐ ปี มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี
๓. ประชาชนที่อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี
๔. ประชาชนที่อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี

ตาราง ๑๓ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's test)

อายุ	(\bar{X})	๑๘-๓๐	๓๑-๔๐	๔๑-๕๐ ปี	๕๑-๖๐	๖๐ปีขึ้นไป
		ปี	ปี		ปี	ไป
		๓.๙๖	๓.๘๒	๓.๖๓	๓.๗/๑	๔.๐๔
๑๘-๓๐ ปี	๓.๙๖		-๐.๑๔	-๐.๓๓*	-๐.๒๕	๐.๐๘
๓๑-๔๐ ปี	๓.๘๒			-๐.๑๙	-๐.๑๑	๐.๒๒
๔๑-๕๐ ปี	๓.๖๓				๐.๐๘	๐.๔๑*
๕๑-๖๐ ปี	๓.๗/๑					๐.๓๓*
๖๐ ปีขึ้นไป	๔.๐๔					

จากตาราง ๑๓ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่าประชาชนกลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ มีจำนวน ๓ คู่ ได้แก่

๑. ประชาชนที่อายุ ๑๘-๓๐ ปี มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี

๒. ประชาชนที่อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี

๓. ประชาชนที่อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี

ตาราง ๑๔ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๘๑	๓	.๖๑	๑.๓/๐	.๑๓/
	ภายในกลุ่ม	๑๒๙.๑๒	๓๖๒	.๓๖		
	รวม	๑๓๐.๙๓	๓๖๕			
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๓/๒	๓	.๕๓/	๑.๖๓/	.๑๓/
	ภายในกลุ่ม	๑๒๔.๓๓/	๓๖๒	.๓๔		
	รวม	๑๒๖.๐๘	๓๖๕			

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	๑.๘๒	๓	.๖๑	๑.๖๕	.๑๘
	ภายในกลุ่ม	๑๓๓.๓๑	๓๖๒	.๓๓		
	รวม	๑๓๕.๑๓	๓๖๕			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	๑.๓๖	๓	.๕๙	๑.๙๘	.๑๒
	ภายในกลุ่ม	๑๐๗.๓๖	๓๖๒	.๓๐		
	รวม	๑๐๙.๑๒	๓๖๕			

จากตาราง ๑๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง ๑๕ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลตามอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๑๐	๔	.๒๘	.๗๗	.๕๕
	ภายในกลุ่ม	๑๒๙.๘๓	๓๖๑	.๓๖		
	รวม	๑๓๐.๙๓	๓๖๕			
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๑๓	๔	.๒๘	.๘๑	.๕๑
	ภายในกลุ่ม	๑๒๔.๙๖	๓๖๑	.๓๕		
	รวม	๑๒๖.๐๘	๓๖๕			

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	๑.๙๕	๔	.๔๙	๑.๓๒	.๒๖
	ภายในกลุ่ม	๑๓๓.๑๘	๓๖๑	.๓๓		
	รวม	๑๓๕.๑๓	๓๖๕			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	๑.๐๔	๔	.๒๖	.๘๓	.๔๘
	ภายในกลุ่ม	๑๐๘.๐๓	๓๖๑	.๓๐		
	รวม	๑๐๙.๑๒	๓๖๕			

จากตาราง ๑ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามอาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง ๑๖ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๓.๔๕	๒	๑.๗/๓	๔.๙๒	.๐๑**
	ภายในกลุ่ม	๑๒๓.๔๘	๓๖๓	.๓๕		
	รวม	๑๓๐.๙๓	๓๖๕			
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๔.๑๒	๒	๒.๐๕	๖.๑๑	.๐๐***
	ภายในกลุ่ม	๑๒๑.๙๘	๓๖๓	.๓๔		

	รวม	๑๒๖.๐๘	๓๖๕			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	๖.๐๑	๒	๓.๐๐	๘.๔๕	.๐๐***
	ภายในกลุ่ม	๑๒๙.๑๒	๓๖๓	.๓๖		
	รวม	๑๓๕.๑๓	๓๖๕			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	๔.๔๑	๒	๒.๒๑	๗.๖๕	.๐๐***
	ภายในกลุ่ม	๑๐๔.๗๑	๓๖๓	.๒๙		
	รวม	๑๐๙.๑๒	๓๖๕			

จากตาราง ๑ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏดังตารางที่ ๑๗-๒๐

ตาราง ๑๗ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

จำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี	\bar{X}	๑ - ๓ ครั้ง	๔ - ๖ ครั้ง	มากกว่า ๖ ครั้ง
		๓.๗๖	๓.๙๑	๔.๐๑
๑ - ๓ ครั้ง	๓.๗๖	.๑๕	.๒๕*	
๔ - ๖ ครั้ง	๓.๙๑		.๑๐	
มากกว่า ๖ ครั้ง	๔.๐๑			

จากตาราง ๑๓ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่าประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อในรอบ ๑ ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ มีจำนวน ๑ คู่ ดังนี้

๑. ประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี มากกว่า ๖ ครั้ง มีความพึงพอใจในภาพรวมมากกว่าประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี จำนวน ๑ - ๓ ครั้ง

ตาราง ๑๔ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

จำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี	\bar{X}	๑ - ๓ ครั้ง	๔ - ๖ ครั้ง	มากกว่า ๖ ครั้ง
		๓.๗/๓	๓.๙๑	๓.๙๔
๑ - ๓ ครั้ง	๓.๗/๓	.๑๘	.๒๑*	
๔ - ๖ ครั้ง	๓.๙๑		.๐๓	
มากกว่า ๖ ครั้ง	๓.๙๔			

จากตาราง ๑๘ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อในรอบ ๑ ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ มีจำนวน ๑ คู่ ดังนี้

๑. ประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี มากกว่า ๖ ครั้ง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี จำนวน ๑ - ๓ ครั้ง

ตาราง ๑๙ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปีเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

จำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี	\bar{X}	๑ - ๓ ครั้ง	๔ - ๖ ครั้ง	มากกว่า ๖ ครั้ง
		๓.๓๗	๓.๙๐	๔.๐๔
๑ - ๓ ครั้ง	๓.๓๗	.๑๑	.๒๕*	
๔ - ๖ ครั้ง	๓.๙๐		.๑๔	
มากกว่า ๖ ครั้ง	๔.๐๔			

จากตาราง ๑๙ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลส่วนบุคคลตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อในรอบ ๑ ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ มีจำนวน ๑ คู่ ดังนี้

๑. ประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี มากกว่า ๖ ครั้ง มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่าประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี จำนวน ๑ - ๓ ครั้ง

ตาราง ๒๐ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

จำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี	\bar{X}	๑ - ๓ ครั้ง	๔ - ๖ ครั้ง	มากกว่า ๖ ครั้ง
		๓.๗๕	๓.๙๒	๔.๐๔
๑ - ๓ ครั้ง	๓.๗๕		.๑๗	.๒๙*
๔ - ๖ ครั้ง	๓.๙๒			.๑๒
มากกว่า ๖ ครั้ง	๔.๐๔			

จากตาราง ๒๐ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่าประชาชนที่มีติดต่อเทศบาลตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ มีจำนวน ๑ คู่ ดังนี้

๑. ประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี มากกว่า ๖ ครั้ง มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี จำนวน ๑ – ๓ ครั้ง

ตาราง ๒๑ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลตามส่วนราชการในเทศบาลที่มาขอรับบริการมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.๙๓	๔	.๒๓	.๖๕	.๖๓
	ภายในกลุ่ม	๑๒๙.๙๙	๓๖๑	.๓๖		
	รวม	๑๓๐.๙๓	๓๖๕			
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.๙๕	๔	.๒๔	.๖๘	.๖๑
	ภายในกลุ่ม	๑๒๕.๑๔	๓๖๑	.๓๕		

	รวม	๑๒๖.๐๘	๓๖๕			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	๑.๖๔	๔	.๔๑	๑.๑๑	.๓๕
	ภายในกลุ่ม	๑๓๓.๔๙	๓๖๑	.๓๓		
	รวม	๑๓๕.๑๓	๓๖๕			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.๙๘	๔	.๒๔	.๘๑	.๕๒
	ภายในกลุ่ม	๑๐๘.๑๔	๓๖๑	.๓๐		
	รวม	๑๐๙.๑๒	๓๖๕			

จากตาราง ๒๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามส่วนราชการในเทศบาลที่มาขอรับบริการมากที่สุด โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง ๒๒ สรุปการทดสอบสมมติฐาน

จำแนก	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
เพศ		√
อายุ	√	
ระดับการศึกษา		√
อาชีพ		√
จำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาล	√	
ส่วนราชการที่มาขอรับบริการมากที่สุด		√

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง รายละเอียดดังตาราง ๒๒

ตาราง ๒๓ จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

N=๓๖๖

ผู้ตอบ / ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวนคน	ร้อยละ
- ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	๔๕	๒๓.๒๒
- ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	๒๘๑	๓๖.๓๗
รวม	๓๖๖	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๒๒ พบว่า ในจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ๓๖๖ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง จากแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๒ ส่วนที่เหลือจำนวน ๒๘๑ คน เป็นผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๗

บทที่ ๓

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
๒. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
๓. เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการส่งเสริมและการพัฒนายกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงครามใน ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภท เลื่อนตอบ (Check List) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐานโดยค่า t (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ด้วยค่า F-test หากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Sheffe) โดยได้ผลสรุป ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

๑. ผู้ตอบแบบสอบถาม คือประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๐ มีอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๐ สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๒๓ คน ร้อยละ ๓๓.๖๐ ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๐ เข้ามาติดต่อเทศบาลปีละ ๑ -

๓ ครั้ง จำนวน ๒๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๐ ส่วนราชการในเทศบาลที่มาขอรับบริการมากที่สุด คือ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๐

๒. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๔$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = ๓.๘๗$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๓.๘๔$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๓.๘๐$) โดยสรุปผลแต่ละด้าน ได้ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสม

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกเหมาะแก่การเดินทางไปรับบริการรองลงมาคือสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีบริการถ่ายเอกสารสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ

๓. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

๓.๑ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามเพศ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

๓.๒ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามอายุ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า

๓.๒.๑ ประชาชนที่อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในภาพและรายด้านทุกด้านมากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี และประชาชนที่มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี

๓.๒.๒ ประชาชนที่มีอายุระหว่าง ๑๘-๓๐ ปี มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี และประชาชนที่มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี

๓.๒.๓ ประชาชนที่มีอายุระหว่าง ๑๘-๓๐ ปี มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๔๑- ๕๐ ปี

๓.๓ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามระดับการศึกษา ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

๓.๔ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามอาชีพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

๓.๕ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่าประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี มากกว่า ๖

ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมากกว่าประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี จำนวน ๑ – ๓ ครั้ง

๓.๖ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามส่วนราชการในเทศบาลที่มาขอรับบริการมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

๔. การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

๔.๑ สถานที่ที่เป็นระเบียบเรียบร้อย

๔.๒ ควรมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น การจัดเก็บภาษีป้าย ควรให้เจ้าหน้าที่ออกเก็บตามร้านค้าจะได้สะดวกรวดเร็วต่อผู้รับบริการ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนมโดยอภิปรายผลได้ ดังนี้

๑. จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒. จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหัวใจของการให้บริการในการบริหารจัดการองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน คือ ผู้ให้บริการที่จะต้องให้บริการด้วยหัวใจและจิตอาสา รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจและเกิดความรู้สึกต้องการมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งเปรียบเทียบกับยุทธศาสตร์ทางการตลาด ก็คือ ลูกค้าคือพระเจ้า ในการให้บริการกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะต้องใส่ใจ เข้าใจและเข้าถึงตัวบุคคลผู้มาขอรับบริการให้เต็มที่ เต็มเวลาและ

ความสามารถ เพราะมนุษย์มีใช้วัตถุ จึงต้องให้บริการด้วยความรู้สึกและเต็มใจอย่างแท้จริง

๓. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ดังนี้

๓.๑ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงครามจำแนกตามคุณลักษณะตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และส่วนราชการที่มาขอรับบริการมากที่สุด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม มุ่งให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ ว่าเป็นเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ หรือมารับบริการจากส่วนราชการใด เพราะเจ้าหน้าที่ยึดมั่นเสมอว่าบุคคลที่มาใช้บริการคือประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นของตนเอง เปรียบเสมือนญาติมิตร จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่มารับบริการจากส่วนราชการภายในทุกฝ่าย ได้รับบริการที่ไม่แตกต่างกัน

๓.๒ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม จำแนกตามคุณลักษณะตามอายุ และจำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ ๑ ปี ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะว่าบุคคลที่มาติดต่อเทศบาล ตั้งแต่ ๖ ครั้งขึ้นไปส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป ซึ่งเทศบาลตำบลศรีสงครามจะให้ความสำคัญเป็นพิเศษ มีกิจกรรมช่วงเวลาการให้บริการหลายอย่าง เสมือนว่าลูกหลานได้ดูแลเอาใจต่อปู่ย่าตายาย

๔. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางที่เหมาะสมในการส่งเสริมและการพัฒนายกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม มีจำนวน ๑ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

๑.๑ ควรจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงาน เช่น ควรมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร และควรจะใช้เวลาปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด