

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก

อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

THE SATISFACTION OF RECIPIENTS SERVICES FROM NAKHON NAYOK
MUNICIPALITY, NAKHON NAYOK DISTRICT, NAKHON NAYOK PROVINCE

นายจักรพันธ์ แจ่มเหตุผล

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: bom_dek_ong@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในรอบปี 2558

2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครเมืองนครนายก ในรอบปี 2558 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลเมืองนครนายก จำนวน 400คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบเป็นขั้นตอน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป คำนวณหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance) เครื่องมือเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการสาธารณสุขปโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม และสวัสดิการสังคม ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการ

เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่างๆทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และ ด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนกลุ่มอายุ มากกว่า 69ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่ากลุ่มอายุ 36 - 50ปี และประชาชนกลุ่มอายุ 35 – 18 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม มากกว่า กลุ่มอายุ 50 – 36ปี

ABSTRACT

This research aims.

1) the satisfaction of the public service of Nakhon Nayok City. Muang Nakhon Nayok Nakhon Nayok Province in the year 2558

2) compare the satisfaction levels of public services of the Municipality of Nakhon Nayok in the year 2558 by sex, age, education and career by studying a sample of individuals who receive services from Nakhon Nayok City with 400 people from a random sampling process. The data collected and analyzed data using a computer program, calculate the frequency, percentage, average, standard deviation and statistical hypothesis testing study. The data were analyzed using a statistical t-test and one-way analysis of variance (One Way Analysis Of Variance) tool is a questionnaire rating scale.

The results showed that People who contact the service provider to the satisfaction of Nakhon Nayok City, Muang Nakhon Nayok Nakhon Nayok The promotion of occupation income and infrastructure development and utilities the overall level. Division of Environmental Health And Social Welfare The task of organizing society and maintain order and management education, religion, sports and culture as a whole is moderate.

The satisfaction of the public service of Nakhon Nayok City, Muang Nakhon Nayok Nakhon Nayok, found that people who have sex, education and career satisfaction are different, there is no statistically significant at the .05 level. But the comparison between the age group of the four groups, satisfaction and overall satisfaction in various aspects. The difference is not statistically significant at the .05 level. Except for the organized community and to maintain order and management education, religion, sports and culture in which people are satisfied differences are statistically significant at the .05 level. The population aged over 69 years were satisfied to

organize. Community and maintain order over the age group 36-50 years, and the age group 18-35 years are satisfied with the education, religion, sports and culture, rather than the age group 36-50 years.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่นให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด การปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงนอกจากนั้นการปกครองท้องถิ่นยังเป็นสถาบันที่ให้ประชาชนได้เรียนรู้หลักการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทย เริ่มมาตั้งแต่ปี 2475 ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดมาจนกระทั่งปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยปี พ.ศ.2550 ได้กำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นคือ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมเทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ประชาชนในเขตเทศบาลจัดการปกครองตนเองและดำเนินกิจกรรมบางอย่างเพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีโครงสร้างขององค์กรที่สำคัญสองส่วน ได้แก่ สภาเทศบาล และคณะผู้บริหารเทศบาล ที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง ซึ่งได้จำลองรูปแบบจากการปกครองในระดับประเทศมาใช้ในระดับท้องถิ่น โดยคาดหวังว่าเทศบาลและหน่วยงานการปกครองในระดับท้องถิ่นจะช่วยแก้ปัญหาและพัฒนาในระดับท้องถิ่นได้ตรงเป้าหมายและสัมฤทธิ์ผลอย่างแท้จริง เพราะประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหา ถ้าเป็นผู้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นเอง การแก้ไขปัญหาที่นั้นย่อมได้ผลเป็นการแก้ปัญหาที่ถูกจุดเพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าบุคคลอื่นเนื่องจากอยู่ใกล้ชิดเหตุการณ์อีกประการหนึ่งการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่ากับเป็นการฝึกให้ประชาชนรู้จักการเรียนรู้การปกครองในระดับชาติและเป็นการสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและถือได้ว่าการปกครองตนเองเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยเทศบาลเมืองนครนายกเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบและจัดบริการขั้นพื้นฐานเพื่อให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งมีหน้าที่ในการจัดการและรักษาสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นให้มีสภาพเป็นเมืองที่น่าอยู่ เทศบาลเมืองนครนายกจึงถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากเป็นองค์กรที่อยู่ในระดับฐาน

รากของสังคม มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด สามารถรับรู้ปัญหาข้อจำกัดต่างๆรวมถึงการแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นและพัฒนาท้องถิ่น ได้ดีกว่าหน่วยงานภายนอกการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองนครนายกจึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศโดยรวมเนื่องจากส่งผลต่อการให้บริการและคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง ดังนั้นเทศบาลจึงมีแผนพัฒนาเทศบาล 3 ปี (พ.ศ.2555-2558) ที่ต่อเนื่องจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยการแปลงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาในแต่ละด้านประกอบไปด้วยแนวทางการพัฒนาโครงการกิจกรรมที่ต้องนำมาดำเนินการและเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงการบริหารโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านต่างๆ และการให้บริการจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาล จึงได้จัดทำโครงการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดเทศบาลนครนายกขึ้นเพื่อจะได้นำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ตอบสนองตรงตามความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขในสังคม และส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในเทศบาลเมืองนครนายกอีกทางหนึ่ง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในรอบปี 2558
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในรอบปี 2558 ตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครเมืองนครนายก ในรอบปี 2558 อยู่ในระดับพอใจ
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก แตกต่างกัน
 - 2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก แตกต่างกัน
 - 2.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก แยกต่างหาก

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก แยกต่างหาก

3. ปัจจัยด้านการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายกแตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

3.1 ปัจจัยด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

3.2 ปัจจัยด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสาธารณสุขปกคมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

3.3 ปัจจัยด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อมและสวัสดิการสังคมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

3.4 ปัจจัยด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

3.5 ปัจจัยด้านการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครนายกซึ่งมี จำนวน 8 ชุมชน จำนวน 18, 186 คน)ที่มา : งานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองนครนายก สํารวจ เมื่อ 30กันยายน 2547) โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 22-25 มีนาคม 2559 รวม 3 วัน

2. การศึกษาการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกในครั้งนี้ ใช้กรอบการให้บริการตาม คำแถลงนโยบายของนายกเทศมนตรี เมื่อ วันที่ 1มิถุนายน2555

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. หน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองนครนายกทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการของเทศบาลเมืองนครนายก
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงการต่อการ ให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกได้ดียิ่งขึ้น
4. ผู้บริหารเทศบาลทราบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมและนำไปกำหนดนโยบาย แนวทางพัฒนาและปรับปรุงงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการดำเนินงานขอเทศบาล

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเอกสารการศึกษาวิจัย แนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะทำการวิจัย ในเรื่องของแนวคิดการให้บริการสาธารณะ และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ[บวรุกราน [ก .ปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่าง ๆ, เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี.น .การปฏิบัติรับใช้, การให้ความสะดวกต่าง ๆ, เช่น ให้บริการ ใช้บริการ.

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์)2558 (กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง).2558 .(กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการ จึงเป็นการกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยาท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด
2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่

สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียงจากความหมาย ที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติกรให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอ ความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคล ใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

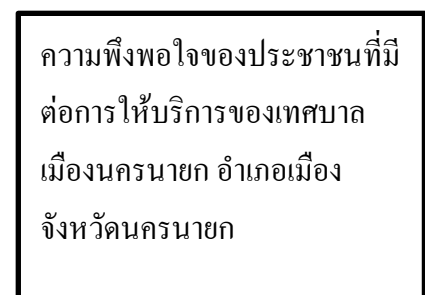
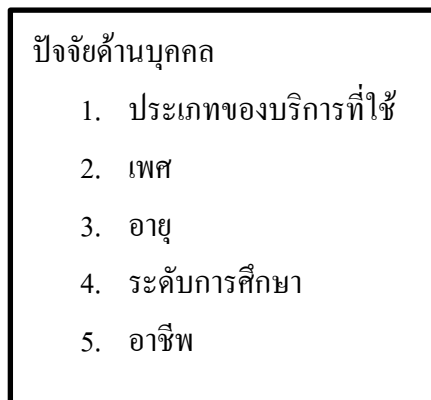
เฉลา การค้า) อ้างถึงใน วิลาวัลย์ พุทธิ .2552 : 28) กล่าวไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรม ที่ทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลในสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้

กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา

จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยด้านบุคคล มาเป็นตัวแปรอิสระ และนำระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง นครนายก อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก มาเป็นตัวแปรตาม โดยนำมาสร้างกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (x)

ตัวแปรตาม (y)



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการในเขตเทศบาลเมืองนครนายกได้ กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. การแปลผลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการศึกษา

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้ ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.00 มีอายุ 36- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.75 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.00 และมีอาชีพ รับจ้าง/ เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 38.50

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ใน ด้านสรุปได้ ดังนี้ 5

2.1 ด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก) $\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.28) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการปรับปรุงตลาดสดให้สะอาด เรียบร้อย ถูกสุขลักษณะ จัดหาพื้นที่ต่อเนื่อง เพื่อขยายพื้นที่ในการค้าขาย พร้อมทั้งส่งเสริมการค้าขายของตลาดสดทั้งสองฝั่งได้อย่างเท่าเทียมกัน) $\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.41) มีการส่งเสริมการให้ความรู้และประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนเตรียมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 ตามนโยบายรัฐบาล) $\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.68) และมีการส่งเสริมให้จัดตลาดน้ำตามความเหมาะสม) $\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.56) ส่วนที่ประชาชนพอใจต่ำสุด คือ มีการส่งเสริมอาชีพจากภูมิปัญญาท้องถิ่น จนทำให้ชุมชนสามารถมีรายได้เลี้ยงตนเองได้ อย่างเพียงพอตามแนวปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง”) $\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.65)

2.2 งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการสาธารณสุขพบก พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก) $\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.36) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การปรับปรุงถนนภายในเขตเทศบาลที่มีการเชื่อมโยงกันจนทำให้ท่านได้รับความสะดวกในการสัญจร) $\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.65) มีการก่อสร้างและซ่อมแซมสะพานและทางเดินเท้า) $\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.66) และมีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ อย่างทั่วถึงจนท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน) $\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.69) ส่วนที่ประชาชนพอใจต่ำสุด คือ มีการบูรณะซ่อมแซมระบบระบายน้ำ จนสามารถป้องกันน้ำท่วมได้อย่างยั่งยืน) $\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.65)

2.3 ด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม และสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง) $\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.36) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก

ได้แก่ มีการส่งเสริมให้ออกกำลังกายโดยจัดหา และซ่อมบำรุงอุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายให้ใช้งานได้ตลอดเวลา) $\bar{X} = 3.51$, S.D. =0.61) บริการถังขยะและที่ทิ้งขยะมูลฝอย บริการเก็บและขนขยะมูลฝอย และมีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์เต็มจำนวน และตรงเวลา) $\bar{X} = 3.45$,S.D. =0.65) และมีการส่งเสริมสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน (ให้มีความรู้เพียงพอสำหรับการดูแลชุมชน และมีการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับการบำบัดน้ำเสียและไขมันในครัวเรือนที่ถูกต้อง) $\bar{X} = 3.45$, S.D. =0.66) ส่วนที่ประชาชนพอใจต่ำสุด คือ มีการส่งเสริมให้ทุกวัดในเขตเทศบาลมีเมรุเผาศพแบบไร้มลภาวะ) $\bar{X} = 3.41$, S.D. =0.69)

2.4 ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง) $\bar{X} = 3.42$, S.D. =0.33) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การณรงค์ ประชาสัมพันธ์ระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง) $\bar{X} = 3.47$, S.D. =0.60) มีส่งเสริมการรักษาความปลอดภัย ความสงบของชุมชน) $\bar{X} = 3.43$,S.D. =0.65) และจัดให้มีเครื่องมือ อาสาสมัครป้องกันภัย) $\bar{X} = 3.42$, S.D. =0.60) ส่วนที่ประชาชนพอใจต่ำสุด คือ มีการจัดทำแผนป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย) $\bar{X} = 3.37$, S.D. =0.68)

2.5 ด้านการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง) $\bar{X} = 3.33$, S.D. =0.42) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ส่งเสริมการจัดการศึกษาของเทศบาลเมืองนครนายกทุกด้าน เพื่อมุ่งความเป็นเลิศทางการศึกษา) $\bar{X} = 3.51$, S.D. =0.62) มีการส่งเสริมการฟื้นฟูและสืบสานศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีในชุมชน เช่น งานวันสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง) $\bar{X} = 3.36$, S.D. =0.60) และมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวตามโครงการล่องเรือไหว้พระ 12 วัด) $\bar{X} = 3.26$, S.D. =0.77)

3.การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ในรายด้านจำนวน 5 ด้าน และภาพรวมสรุปได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศเป็น กลุ่ม คือเพศชายและเพศหญิง พบว่าความพึงพอใจของ 2 ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก จำแนกตามเพศในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 จำแนกตามอายุเป็น ปี และ 69-51 ปี อายุ 50-36 ปี อายุ 35-18 กลุ่ม คืออายุ 4อายุมากกว่า 69 ปี พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่างๆทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และ ด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนกลุ่มอายุ มากกว่า 69ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่า36 - 50ปี และประชาชนกลุ่มอายุ 35 – 18 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และ

วัฒนธรรม มากกว่า กลุ่มอายุ 50 – 36ปี

3.3 จำแนกตามระดับการศึกษาเป็น 5กลุ่ม คือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา/ปวช/ปวส ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ สูงกว่าปริญญา พบว่าความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่างๆทุกๆด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 จำแนกตามอาชีพเป็น 3กลุ่ม คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค่าขาย/ประกอบธุรกิจ และรับจ้าง/เกษตรกร พบว่าความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่างๆทุกๆด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน คือ 1) การส่งเสริมอาชีพและรายได้ 2) งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการสาธารณสุข 3) การสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และสวัสดิการสังคม 4) การจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และ 5) การศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม พบว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก เป็นอย่างมาก สามารถแก้ไขปัญหา และดำเนินงานได้ตรงกับความต้องการของประชาชนในระดับที่น่าพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักตรี วสันต์ ชื่น)2550 : บทคัดย่อ (ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในงาน 3 ด้าน คือ การบริการด้านทะเบียนราษฎร การขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข และการรับชำระภาษีสำนักงานคลังผลการ วิจัยพบว่าโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกแต่ละภารกิจพบว่าประชาชนพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร การรับชำระภาษีสำนักงานคลัง และงานบริการใบอนุญาตด้านสาธารณสุขในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับ วรลักษณ์ พลสุข และ ปุณณันต์ ยศกันโท (บทคัดย่อ : 2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ ในด้านต่างๆ 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การให้บริการด้านราคา (Price) ช่องทางในการจัดหาหน้าขาย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอุดม อิมอรชร) .2554 : บทคัดย่อ (ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลก

ตาม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเสมอภาค 2) ความรวดเร็ว 3) ความเชื่อถือ 4) การดูแลใส่ใจ และ 5) ด้านคุณธรรม พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และไม่สอดคล้องกับ จิรฐา ทิศกระโทก)2552 : บทคัดย่อ (ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 6 ด้าน คือ 1) ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 3) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น 4) ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต 5) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และ 6) ด้านการบริหารกิจการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายกเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

1.2 จำแนกตามเพศ เป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่างๆทุกๆด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เพศหญิงและเพศชายต่างก็มีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆทุกๆด้านที่สอบถามไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ชายและผู้หญิงมีความสนใจในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองนครนายก มีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมการดำเนินงานของเทศบาลเท่าเทียมกัน ซึ่งไม่เกินไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ มังกร ชูระพันธ์)2551 : บทคัดย่อ (ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ สมชาย อานันต์จารุตระกูล)2550 : 99 (ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ศึกษาเฉพาะกรณี : การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การโยธาสาธารณะ พบว่าเพศของประชาชนผู้มารับบริการความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกันแต่ไม่สอดคล้องกับ อุดม อิมอรชร)2554 : บทคัดย่อ (ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจได้แก่เพศ และไม่สอดคล้องกับจิรฐา ทิศกระโทก)2552 : บทคัดย่อ (ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนเมื่อจำแนกตามเพศมีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 จำแนกตามอายุ เป็น 4 กลุ่ม คือ 18 - 35 ปี 36 - 50 ปี 51 - 69 ปี และมากกว่า 69 ปี พบว่า ความ

พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่างๆทุกๆด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรูด (2554 : บทคัดย่อ (ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสารานุกรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่าประชาชนที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกเป็นรายด้าน พบว่าด้าน การจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และ ด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุทั้ง 4กลุ่มพบว่า มีคู่ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือระหว่างอายุ 36 - 50ปี กับอายุ มากกว่า 69 ปี โดยกลุ่มอายุ 36 - 50ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่า กลุ่มอายุ 36 - 50ปี อาจเป็นเพราะว่าประชาชนที่อยู่ในช่วงอายุ 50 - 36 ปี เป็นวัยทำงานและต้องการความมั่นคงของชีวิตจึงคาดหวังกับการให้บริการของเทศบาลมากกว่า กลุ่มอายุที่มากกว่า 69 ปี ซึ่งอาจมีประสบการณ์เห็นการทำงานของเทศบาลเมืองนครนายกและเชื่อมั่นในกลุ่มผู้บริหารเทศบาล ส่วนการ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุทั้ง 4กลุ่มด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือระหว่างอายุ 18 - 35ปี กับอายุ 36 - 50ปี โดยกลุ่มอายุ 36 - 50ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่า กลุ่มอายุ 18 - 35ปี อาจเป็นเพราะว่าประชาชนที่มีอายุ 36 - 50ปี มีโอกาสได้ใช้บริการด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม น้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุ 18- 35ปี ซึ่งเป็นช่วงวัยที่มีบุตรหลานอยู่ในช่วงเรียนชั้นเด็กเล็กจนถึงชั้นประถมศึกษาหรือขยายโอกาสชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นเป็นจำนวนมากกว่ากลุ่มอายุ 50 -36 ปี จึงเข้าถึงบริการด้านนี้ได้มากกว่านั่นเอง

2. จำแนกตามระดับการศึกษาเป็น 5 กลุ่ม คือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา

อนุปริญญา/ปวช/ .ปวส .ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ สูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่างๆทุกๆด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกมีความครอบคลุมกับประชาชนทุกระดับการศึกษา สามารถตอบโจทย์ความจำเป็นและความต้องการของประชาชนได้อย่างหลากหลายไม่ว่าจะเป็นการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ความเสมอภาค การตรงต่อเวลา ความต่อเนื่องจนเป็นที่ประทับใจของประชาชนในระดับการศึกษาต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มังกร ฐระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ (ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับอารมณ์รัตน์ เลิศไพบรูด)2554 : บทคัดย่อ (ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ที่สรุปได้ว่าประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน และ อุดม อิมอรชร)2554 : บทคัดย่อ (ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีและมีการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูมเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.001

2.4 จำแนกตามอาชีพเป็น 3 กลุ่ม คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ และ รับจ้าง/เกษตรกร พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่างๆทุกๆด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะประชาชนทุกกลุ่มอาชีพได้รับบริการจากเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ตามที่คาดหวังไว้ ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของงานที่ให้บริการ ความสะดวกสบาย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคม การจราจร โทรศัพท์ นำประปา ระบบเสียงตามสาย เป็นต้น ด้านการสาธารณสุขที่เป็นเชิงรุก การจัดระเบียบชุมชน การเอื้ออำนวยแหล่งทำมาหากินให้กับประชาชน การสร้างตลาดสดทั้งสองฝั่งของแม่น้ำนครนายก ตลอดจนการพัฒนาในด้านอื่นๆอีกมากมายอย่างครอบคลุม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ หมั่นหาญ)2553 : บทคัดย่อ (ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ต้องการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผู้วิจัยเสนอแนะเกี่ยวกับผลการวิจัยและประเด็นเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อเสนอในประเด็นที่เกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 เป็นข้อมูลให้หน่วยงาน และผู้บังคับบัญชาสูงสุดของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง รูปแบบวิธีการให้บริการงานของเทศบาลเมืองนครนายกให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ได้มากที่สุด

1.2 เป็นข้อมูลให้ฝ่ายบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองนครนายกได้มีแนวทางในการปรับปรุงวิธีการและรูปแบบการให้บริการในงานของตน ให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของตนให้มากที่สุด เช่นการบริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์การให้บริการอย่างก้าวหน้า และอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

ข้อเสนอเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านคุณธรรม โดยเน้นตัวผู้ให้บริการมีความประพฤติ ปฏิบัติดี ขยัน อดทน อดกลั้น มีความยุติธรรม และแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี ไม่มัวเมาในอบายมุข
2. ควรทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในหน่วยงานอื่นๆ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
3. ควรทำการศึกษา ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก เพื่อจะได้นำข้อมูลมาใช้เป็นฐานในการปรับปรุง และให้การส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีการคำนวณและการจูงใจของอาจารย์
อาชีวศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยัพณิชยการ. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย
บูรพา.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์.(2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชา
จิตวิทยา การบริการเล่มที่1 หน่วยที่ 1-7นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิรฐา ทิศกระโทก. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขา
รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

- จักรี วสันต์ชื่น.(2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง
มาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น,วิทยาลัยการปกครอง
ท้องถิ่น,มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2547) การจัดการและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545) การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
ตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี
อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ตรีเพชรย์ อ่ำเมือง.(2558). คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ (service Mind) .งานเลขานุการกิจ
และสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไปสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
สืบค้นจาก www.sc.mahidol.ac.th/.../. เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2559.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์.(2558). รัฐประศาสนศาสตร์กับการให้บริการสาธารณะ. ชุติวิชาแนวคิด
ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์.มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สืบค้นจาก
www.drmanage.com/images/pulldown_1253695845/Chapter_5.pdf.
วันที่ 8 มีนาคม 2559.
- รัชพล ไชยวาทศ.(2556). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า
บริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ถาวร แสงอำไพ. (2554) . การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนโดยสถานีวิทยุ
อสมท FM105.0 MHz จังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล
ตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- นพดล สารินูตร. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนคร
อุบลราชธานี. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น ,วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปรัชญา ศรีเสนพิลา.(2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์.วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม.

- มังกร ชูระพันธ์ .(2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่ต้องการให้บริการของเทศบาลตำบล
อาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 6 . กรุงเทพมหานคร:
อักษรเจริญทัศน์.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). สถิติทางการศึกษา. ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 314 หน้า.
- วารภรณ์ หมี่หาญ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองของ
จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ
และภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิลาวัลย์ พุดดี. (2552). ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน
จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐประศาสนศาสตร์),
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). การตลาดธุรกิจบริการ .กรุงเทพฯ ซี เอ็ด ยู เคชั่น
- วันชัย แก้วศิริโกมล. 2550. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ
กรุงเทพมหานคร . ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
ทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สายจิตร ศิลป์สังข์เลิศ. (2552). ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของสถานพินิจและ
คุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดปัตตานี. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาการจัดการ,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต, ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ.(2548). จิตวิทยาบริการ . กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
สารานุกรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์
พุทธศาสนมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อรรถพร อรรถวิชัย. 2553. ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและ
คุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อุดม อิมอรชร. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลกตุม
อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.