

แนวทางการให้บริการของเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร

Guidelines for service development of Sakon Nakhon Municipality, Sakon Nakhon Province

สามารถ อัยกร¹, เกศนรินทร์ อัยกร²
Samart Aiyakorn¹, Ketnarin Aiyakorn²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสกลนคร จำนวน 4 งาน เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2568 เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จำนวน 397 คน และสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .33 อยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านโครงการส่งเสริมและพัฒนาเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และครอบครัว ค่าเฉลี่ย 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .34 โครงการสำรวจข้อมูลภาคสนาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ค่าเฉลี่ย 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .34 รองลงมาอีกเป็นโครงการอบรมและส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ค่าเฉลี่ย 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .34 และโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ งบประมาณ 2568 มีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .33 ตามลำดับ และมีข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการ และด้านนโยบายและกลยุทธ์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริการ, เทศบาลนครสกลนคร

¹รองศาสตราจารย์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

¹Associate Professor Public Administration Department Faculty of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University, Saamm_5@hotmail.com ;

²นักวิชาการศึกษา กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

²Academic Officer Student Development Division of Sakon Nakhon Rajabhat University
ketnarin.y@gmail.com ;

Abstract

This study aimed to assess public satisfaction with the services provided by Sakon Nakhon Municipality, Sakon Nakhon Province, across four key service projects guidelines for service development of Sakon Nakhon Municipality, Sakon Nakhon Province, and Persons with Disabilities for Fiscal Year 2025. A survey research design was employed. Data was collected using questionnaires and interviews. Simple random sampling was applied to 397 respondents, while purposive sampling was used for 10 key informants. The results indicated that overall satisfaction with municipal services was very high (mean = 4.77, S.D. .33). Among individual projects, the highest satisfaction was reported for the Promotion and Development Project for Children, Youth, Women, the Elderly, and Families (mean = 4.86, S.D. .34), followed by the Field Data Survey Project (mean = 4.80, S.D. .34). Satisfaction with the Vocational Training and Promotion Project based on the Sufficiency Economy Philosophy averaged (4.77, S.D. .34), while the Identification Card Issuance Project for bedridden patients, the elderly, and people with disabilities showed a mean satisfaction score of (4.67, S.D. .33). Based on the findings, recommendations on human resource development, Management and policy and strategic were proposed to further enhance municipal service quality and responsiveness.

Keywords: Satisfaction, service, Sakon Nakhon Municipality

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานด้านการบริการหลัก ๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนโดยตรง

เทศบาลนครสกลนครตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีพื้นที่จำนวน 54.54 ตารางกิโลเมตร ยกฐานะเป็นเทศบาลนครตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 24 มกราคม

พ.ศ. 2555 เรื่องการเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลเมืองสกลนครเป็นเทศบาลนครสกลนคร ตั้งแต่วันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2555 พื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม ด้านทิศตะวันออกติดกับหนองหารซึ่งเป็นแหล่งน้ำจืดขนาดใหญ่ มีพื้นที่ 123 ตารางกิโลเมตร ลักษณะหรือประเภทของการประกอบอาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพทางการเกษตรกรรมเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาจะประกอบอาชีพอุตสาหกรรม ค้าส่ง และค้าปลีก ประเภทอุตสาหกรรมในครัวเรือนและการประกอบการพาณิชย์กรรม การบริการต่าง ๆ ด้านการเกษตรกรรมนับว่าเป็นสาขาการผลิตที่สำคัญที่สุด

เทศบาลนครสกลนครเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ดังนั้นการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพจึงต้องมีการประเมินผลการให้บริการจากกลุ่มเป้าหมาย เพื่อลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับผลการบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นจริง นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นต่อไป ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึก ความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ต่อการรับบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ 1) โครงการสำรวจข้อมูลภาคสนาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 2) โครงการส่งเสริมและพัฒนาเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และครอบครัว 3) โครงการอบรมและส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ 4) โครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ งบประมาณ 2568
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

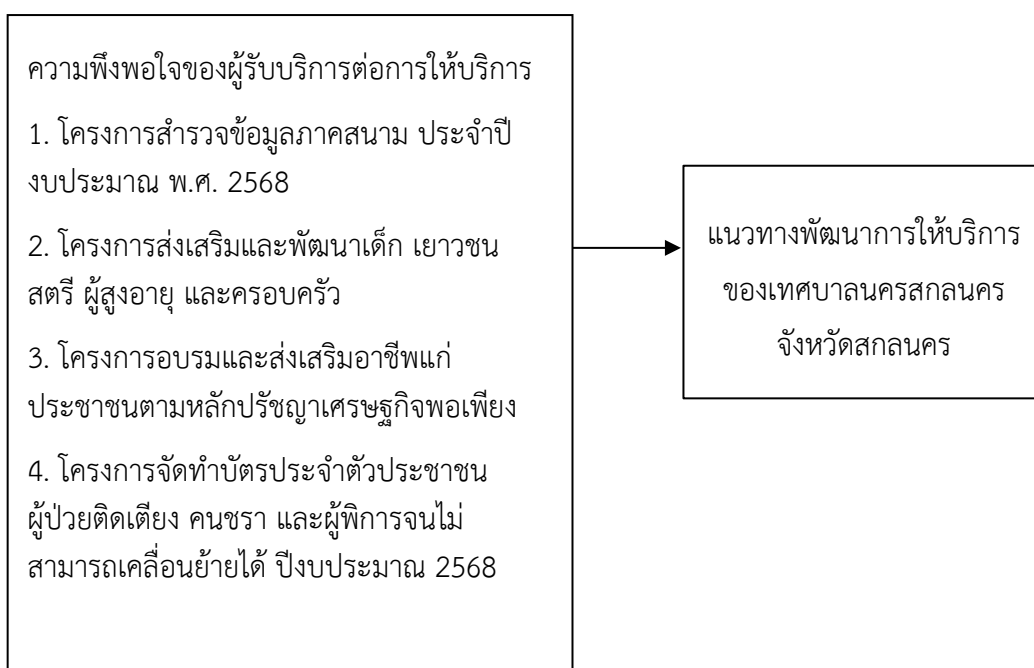
Cullen (2001) อธิบายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร และแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ของทศพร ศิริสัมพันธ์ (2553) ตามแนวคิดการจัดการนิยม (Managerialism) โดยให้ความสำคัญกับการนำวิธีการจัดการสมัยใหม่มาปรับใช้กับการบริหารราชการ มีการประยุกต์ใช้

เทคนิคเครื่องมือ และวิธีการบริหาร มุ่งให้ความสำคัญกับ ประสิทธิภาพ คุณภาพ หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเน้นหลักความรับผิดชอบต่อ พร้อมทั้งการให้อำนาจหัวหน้าส่วนราชการสามารถมีอำนาจควบคุมได้อย่างเต็มที่

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย อีรพร ทองชะโชค และกรกฎ ทองชะโชค (2566) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สอดคล้องกับ ศิริกุล บัวแก้ว และวัชรพล ยงวนิชย์ (2566) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าประชาชนที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 5 รายการ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ อภิญา ชันทะ (2568) ศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอดรอน จังหวัดอุดรธานี พบว่าความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 49,579 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane (1967) ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 397 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญจำนวน 10 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีทั้งในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด มีทั้งหมด 5 ตอน โดยใช้เทคนิคการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 จากนั้นทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลองกับประชากรในพื้นที่เทศบาลตำบลยางโงง จังหวัดสกลนคร จำนวน 30 คน เพื่อนำมาตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามจากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) รวมทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.86 ซึ่ง เกินเกณฑ์ 0.70 ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่างได้ (Hair et al., 2006) และแบบสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกรกฎาคม – ตุลาคม 2568 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการหรือการให้บริการนอกสถานที่เทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่ม

การวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล สำหรับการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ด้วยการนำเนื้อหาที่ได้บันทึกมาถอดความจากเนื้อหาที่เป็นคำพูด

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 397 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุ 40 - 49 ปีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.72 ส่วน

ใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.91 ส่วนใหญ่อำชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.41 มีรายได้สูงกว่า 10,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.48

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร ภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการส่งเสริมและพัฒนาเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และครอบครัว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ โครงการสำรวจข้อมูลภาคสนาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอีกเป็นโครงการอบรมและส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ โครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้พิการติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ งบประมาณ 2568 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
โครงการสำรวจข้อมูลภาคสนาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	4.80	0.34	96.00	มากที่สุด
โครงการส่งเสริมและพัฒนาเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และครอบครัว	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
โครงการอบรมและส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	4.77	0.34	95.40	มากที่สุด
โครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้พิการติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ งบประมาณ 2568	4.67	0.33	93.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.77	0.33	95.40	มากที่สุด

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร โครงการสำรวจข้อมูลภาคสนาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.12 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมและพัฒนาเด็กเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และครอบครัว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยเรียงลำดับพบว่าด้านช่องทางทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.90 ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร โครงการอบรมและส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.81 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร โครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ งบประมาณ 2568 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.99 คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมาเป็นด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 แต่ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

1. โครงการสำรวจข้อมูลภาคสนาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 บทสัมภาษณ์นี้

“เทศบาลชี้แจงการสำรวจการเสียภาษีเป็นอย่างดี รายละเอียดชัดเจน”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“เจ้าหน้าที่มาเก็บค่าธรรมเนียมขยะ และภาษีโรงเรือนและที่ดินสัดส่วนไม่มาก อยากให้อำนวยความสะดวกในการกำหนดวันและเวลาที่มาเก็บบ่อยขึ้น”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“อยากให้เรียกเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินได้จริง เพราะพอเจ้าของที่เขารู้ก็มาปลุกกล้วย ผัก กลายเป็นเกษตรกรรม ตรงนี้นายกต้องไปเจรจาเจ้าของที่ เพื่อให้เก็บภาษี”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“อยากให้แจ้งไปยังเจ้าของที่ดินเปล่า ที่เจ้าของกรรมสิทธิ์ดูแลที่ของตนเอง ไม่ให้รก มีงูเงี้ยว เขียวขอ แล้วเข้ามาในบ้านคนอื่น หรือกลายเป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่น”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

2. โครงการส่งเสริมพัฒนาเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และครอบครัว บทสัมภาษณ์

“หลายปีที่ผ่านมามีผู้สูงอายุมากขึ้น อยากให้พัฒนาอาชีพให้ผู้สูงอายุ คือแบบว่ามี และสอนการพัฒนาด้านสุขภาพจิตของผู้สูงอายุด้วย อยากให้นั้นผู้สูงอายุตรงนี้จริง ๆ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“อยากให้มีโครงการพัฒนาเยาวชนในเรื่องการประกอบอาชีพพิเศษ การหารายได้พิเศษ โดยเฉพาะทางออนไลน์ คือมันมีโอกาสเยอะมาก อยากให้พัฒนาตรงนี้จริง ๆ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“อย่างชมรมเราก็มีงบประมาณมาใช้ในการจัดกิจกรรมเดินแอโรบิก อยากให้สนับสนุนต่อเนื่อง และขยายไปทุกชุมชน เชื่อว่าแต่ละที่มีกิจกรรมไม่เหมือนกัน ก็จะเกิดความหลากหลายมากขึ้น เช่น ชุมชนนี้เดินแอโรบิก ชุมชนโน้นปั่นจักรยาน อีกชุมชนหนึ่งเป็นเรื่องการเดิน การวิ่ง มันจะช่วยให้สุขภาพกายและใจของผู้สูงอายุดีขึ้น”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“การทำกิจกรรมด้านกีฬามันต้องมีการปรับปรุงสถานที่ อยากให้สำรวจจริงจัง เพื่อจะได้จัดสรรงบประมาณถูกต้องตรงจุด และตอบสนองชาวบ้านอย่างแท้จริง”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“ก็หวังว่างบประมาณที่อุดหนุนชมรมจะมีไปตลอด ช่วยให้ชุมชนมีสานสัมพันธ์ดีมาก”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“อยากให้เน้นไปยังผู้สูงอายุมากกว่า เพราะว่ามีจำนวนมากขึ้นเยอะ และอยากให้มุ่งเป้าพัฒนาคนที่เปราะบาง คือ แบบคนรวยแล้ว ฐานะดี ก็ไม่ต้องไปยุ่งกับเขา ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

3. โครงการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง บทสัมภาษณ์นี้

“คนในชุมชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย อยากให้ช่วยหาตลาดใหม่ ๆ มากกว่า”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“มีโรงเรียนสอนฝึกวิชาชีพผู้สูงอายุของทางเทศบาลอยู่แล้วเช่นเรียนใบตองบายศรี ทอผ้า เต็นรำ เป็นต้น เมื่อเรียนจบแล้วผู้สูงอายุทำให้เกิดรายได้จริง ๆ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“ส่วนใหญ่คนมีอาชีพอยู่แล้วไม่สะดวกไปอบรมเรื่องต่าง ๆ อยากให้เผยแพร่ความรู้เรื่องต่าง ๆ การทำเศรษฐกิจพอเพียง ให้ครัวเรือนลดรายจ่าย”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“สนับสนุนทุกโครงการพร้อมช่วยเหลือ แต่ขึ้นอยู่กับกลุ่ม เพราะทุกโครงการต้องมีสมาชิกเพื่อดำเนินงานคนในชุมชนส่วนมากจะไม่ค่อยมีเวลาร่วมกัน”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

4. โครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ งบประมาณ 2568 บทสัมภาษณ์นี้

“มีการเข้ามาช่วยเหลือจากทาง อสม. เป็นระยะ และทำได้ดีมาก ๆ อันนี้ต้องชื่นชม บัตรประจำตัวผู้ป่วยติดเตียงก็มาเร็ว”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“เทศบาลเข้ามาทำบัตรได้ค่อนข้างเร็วแต่ต้องมีการเข้าไปยื่นอีก ครอบครัวยังมีความลำบากเนื่องจากอาศัยอยู่ 2 คน มีความต้องการแพมเพิส ที่รองฉี่ น้ำเกลือ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“ผู้มีภาวะพึ่งพิงมีเยอะพอสมควร ทางเทศบาลมีการทำบัตรให้ และสร้างบ้านให้อยู่ได้เหมาะสม แต่น่าจะเป็นความร่วมมือหลายส่วน ทั้ง อบจ. และเทศบาลร่วมกันสร้าง”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“แบบนี้จะมี อสม. ลงสำรวจเป็นประจำ ดำเนินการช่วยเหลือและส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เทศบาลก็จะมามีบทบาทในการมาทำบัตรให้กับผู้ป่วยที่ต้องการความช่วยเหลือ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“เราก็เป็น อสม. ด้วย มีหน้าที่ต้องเข้าไปช่วยเหลือเป็นระยะ ๆ คอยสังเกตการณ์แล้วรายงาน ข้อมูลไปตามระบบ มันจะมีเคสที่ต้องไปดูแลเป็นระดับไป”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“ในชุมชนนี้มีผู้ป่วยติดเตียงหนึ่งราย เราก็ดำเนินการส่งรายชื่อให้ทางเทศบาลแล้วจะมีการทำ บัตรให้ หลังจากนั้นส่งให้ รพสต. ดูแลต่อเนื่องไปตามระบบ อยากให้ทางภาครัฐดูแลช่วยเหลือคนที่ ยากจนจริง หรือคนที่ต้องการความช่วยเหลือจริง”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

“ทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องด้านการดูแลสุขภาพต้องทำความร่วมมือกับเทศบาล โดยต้องทำโครงการ ไปเสนอของบประมาณที่เทศบาล จึงจะสามารถซื้อแพมเพิสแจกจ่ายให้ผู้มีภาวะพึ่งพิงได้ แต่ต้องอยู่ ภายใต้โครงการเท่านั้น”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 19 ตุลาคม 2568)

อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริกุล บัวแก้ว และวัชรพล ยงวนิชย์ (2566) ที่พบว่าประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลเมืองบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 5 ภารกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ อภิญา ชันทะ (2568) ที่พบว่าความพึงพอใจของการให้บริการของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอดรอน จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าเทศบาลนครสกลนครมีความเอาใจใส่ในการให้บริการสาธารณะต่อประชาชน โดยสามารถสร้างบริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความ

ต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะประเด็นที่เป็นบทบาทสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นไปตามแนวทางการจัดการนิคมของ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2553) ที่ส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับการนำวิธีการจัดการสมัยใหม่มาใช้ และมุ่งให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เน้นหลักความรับผิดชอบ

โดยสรุปมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไปจำนวน 3 งาน และงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น คือ โครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ งบประมาณ 2568 ดังนั้นเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาในประเด็น การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส สถานที่ตั้งของโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ต้องมีความเหมาะสม ประชาชนสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการในโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้

ดังนั้นผู้บริหารเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนครควรต้องประสานฝ่ายงานที่รับผิดชอบในเรื่องของโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ของเทศบาลนครสกลนครในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ใน 2 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านบุคลากรผู้รับผิดชอบงาน ควรมีการต้อนรับผู้มารับบริการจากประชาชนในเขตเทศบาลนครสกลนคร ด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจในระดับที่สูงขึ้น โดยงานบริการประชาชนเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง และหน่วยงานยังใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงต้องเพิ่มบุคลิกภาพของผู้ทำหน้าที่ดังกล่าวให้มากขึ้น และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่โครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ควรมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น หรือในขณะที่บางคนติดภารกิจอื่นไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ตามปกติ ก็ต้องหามบุคลากรคนอื่นมาทำหน้าที่แทนในระหว่างเวลาปฏิบัติราชการ 2) ด้านเทคโนโลยีของโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ทางเทศบาลนครสกลนคร ต้องเพิ่มการใช้ระบบสารสนเทศในโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ และพยายามหาเครื่องมือที่มีความทันสมัยและเพียงพอที่ใช้ในงานให้บริการโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้

โดยอาจประยุกต์จากเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน นำมาประยุกต์ใช้กับโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ให้มีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยต้องสอดคล้องกับวิถีใหม่ในการใช้ชีวิตของประชาชน (New Normal) ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid - 19 เช่น การเพิ่มช่องทางสื่อสารผ่าน Page Facebook ของโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ การทำเว็บไซต์ของโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ การสร้างแอปพลิเคชันสำหรับบริการโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ เป็นต้น และควรเพิ่มจุดบริการของโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และควรเข้มงวดกับบุคลากรประจำศูนย์ ฯ ในเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้

1. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1.1 หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

1.2 หน่วยงานควรมีการให้ความรู้กับพนักงานที่ประจำโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยประยุกต์เข้ากับการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเป็นการลดอุบัติเหตุบนท้องถนนอย่างยั่งยืน

2. ด้านการจัดการ

2.1 หน่วยงานควรวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการจัดซื้อ จัดจ้าง วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่มีความทันสมัยในการปฏิบัติการกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

2.2 หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับประชาชนผ่านรูปแบบการสื่อสารทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ประจำโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ เพจเฟซบุ๊กประจำโครงการ แอปพลิเคชันสำหรับบริการสำหรับโครงการ เป็นต้น

2.3 หน่วยงานควรเพิ่มบุคลากรในการจัดเก็บภาษีหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ โดยที่ให้ประชาชนต้องเดินทางไปสำนักงานเทศบาล ฯ ให้น้อยที่สุด

2.4 ควรสำรวจความต้องการด้านกายภาพ สถานที่ต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีการพัฒนาด้านสุขภาพ เช่น สวนสาธารณะในชุมชน เป็นต้น

2.5 หน่วยงานควรเรียงลำดับความสำคัญ (Priority) ในการดำเนินโครงการไปยังกลุ่มเป้าหมายที่มีความจำเป็นอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการส่งเสริมและพัฒนาเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. ด้านนโยบายและกลยุทธ์

3.1 หน่วยงานควรดำเนินการจัดการเก็บภาษีเชิงรุก โดยเฉพาะภาษีโรงเรือนและที่ดิน ที่ต้องดำเนินการจัดเก็บจากที่ดินว่างเปล่าของประชาชน โดยอาจมีการเจรจากับเจ้าของที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีให้ดียิ่งขึ้น

3.2 หน่วยงานควรติดต่อสื่อสารกับเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดินว่างเปล่า เพื่อให้ดูแลรักษาที่ดิน ไม่ให้เกิดความรกร้างจนสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่อยู่ใกล้เคียง

3.3 หน่วยงานควรดำเนินการพัฒนาโรงเรียนผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถพัฒนากลุ่มเป้าหมายประกอบอาชีพที่เหมาะสมได้จริง

3.4 หน่วยงานควรพัฒนาโรงเรียนผู้สูงอายุในด้านสุขภาพจิตใจควบคู่กับมิติอื่น โดยอาจใช้วิทยากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญจากกรมสุขภาพจิตเข้ามาช่วยพัฒนา

3.5 หน่วยงานควรมีโครงการพัฒนาเยาวชนในด้านการประกอบอาชีพในโลกออนไลน์ โดยอาจพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นที่ตอบสนองต่อเยาวชนในเขตเทศบาล ฯ หรือใช้ภาคีความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญในด้านดังกล่าว

3.6 หน่วยงานควรหาตลาดรองรับหรือแหล่งขายสินค้า โดยใช้ภาคีเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกจังหวัด

3.7 เทศบาลควรอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกผู้ที่สนใจเพื่อปลูกฝังความรู้ในการประกอบอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

3.8 เทศบาลอาจดำเนินการเจรจาขอใช้ที่ดินว่างเปล่า จัดทำเป็นสวนเกษตรตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงที่เป็นส่วนกลางของชุมชน

3.9 เทศบาลควรดำเนินการทำงานแบบบูรณาการด้านสุขภาวะระยะยาว (Longterm Care) ร่วมกับหน่วยงานอื่นอย่างเข้มแข็ง เพื่อสุขภาวะที่ดีของประชาชน โดยอาจดำเนินการจัดทำโครงการที่มีผลกระทบมากกว่าการเฉพาะทำบัตรให้กับผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการประเมินเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร ทุกงาน เช่น งานด้านการศึกษา งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาวิจัยในด้านปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสกลนคร เช่น ภาวะผู้นำ การสนับสนุนทรัพยากร การกำหนดแผนกลยุทธ์ เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในประเด็นที่ความพึงพอใจต่อการรับบริการสาธารณะที่สำคัญ เช่น งานบริการด้านสาธารณสุข งานด้านการพัฒนาประชาชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น
4. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Study) ระหว่างเทศบาลนครที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อยกระดับการบริการมาตรฐานในระดับภูมิภาคต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2553). หน่วยที่ 6 แนวทางการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์สมัยใหม่ ในเอกสารการ
สอนชุดวิชาขอบข่ายการศึกษาและวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรพร ทองชะโชค และกรกฎ ทองชะโชค. (2566). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. *วารสารวิชาการ
วิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 6 (4), 192 - 209.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. (2545, 2 ตุลาคม). *ราชกิจจานุ
เบกษา* (เล่ม 24 ตอนที่ 27ก, น. 4-13).
- ศิริกุล บัวแก้ว และวัชรพล ยงวนิชย์. (2566). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลเมืองบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ.
วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 6 (1), A53 - A63.
- อภิญา ชันทะ. (2568). ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณะของประชาชนเทศบาลตำบล
รอน อำเภอรอน จังหวัดอุดรธานี. *วารสารการบริหารปกครองและนวัตกรรมสังคม*, 2 (02),
61 - 73.
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*,
49 (Spring), 602 - 686.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. L. (2006).
Multivariate data analysis (Vol. 6). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice
Hall. Google Scholar.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.