

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการป้องกัน
และบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู
จังหวัดหนองบัวลำภู

The Satisfaction of The People Towards The Protection
and Alleviation Services of Muang Nong Bua Lamphu Municipality,
Muang Nong Bua Lamphu District, Nong Bua Lamphu Province.

ดร.อภิชาติ เหมือยไธสง

Dr.Aphichit Mueaithaisong

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

Corresponding author, E-mail: chit2u@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรในเขตเทศบาลเมืองหนองบัวลำภู จำนวน 393 คน นำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 393 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพเป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 52.16 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.84 มีอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.64 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา หรือ ปวช. จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 ประกอบอาชีพอิสระ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.21

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ในแต่ละด้านพบว่า 1) ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับ มาก 2) ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มาก 3) ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับ มาก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการ, การป้องกัน,บรรเทาสาธารณภัย, เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู

Abstract

This research has aims to study; 1) the satisfaction and the suggestions of the people towards the protection and alleviation services of Muang Nong Bua Lamphu Municipality, Muang Nong Bua Lamphu district, Nong Bua Lamphu province. The researchers collected the data from 393 respondents by using questionnaires and analyzed by percentage, mean and standard deviation statistics. The results are as follows;

The respondents (52.16 percent) were male, and 47.84 percent of the respondents were female. The respondents (36.64 percent) were age between 21-40 years old. The respondents (43.0 percent) were age graduated high school and vocational certificate. For the career,the respondents (26.21percent) were freelance.

The overall satisfaction of the people towards protection and alleviation of the people towards protection and alleviation services: 1) fast service, 2) taking care, and 3) equality: was at high mean level.

Keywords: Satisfaction, Services, Protection, Alleviation, Muang Nong Bua Lamphu Municipality.

1. บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานของรัฐที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด เป็นหน่วยงานหนึ่งที่กฎหมายกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 (29) กำหนดให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองประการหนึ่ง คือ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี, 2545) และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546 มาตรา 50 กำหนดไว้ว่า ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลประการหนึ่งคือ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา : 2546)

นอกจากนี้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เตรียมอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับดำเนินการต่างๆ ฝึกอบรมบุคลากร จัดวางระบบประสานงานตลอดจนการอพยพประชาชน กำหนดพื้นที่ที่อยู่อาศัย หรือห้ามมิให้เข้าไปอยู่ในเขตอันตรายหรือเขตปฏิบัติการป้องกันภัย รักษาพยาบาลและจัดให้การสงเคราะห์แก่ผู้ประสบภัยด้วย ได้มีกฎหมายที่กำหนดเกี่ยวกับการนี้ไว้โดยเฉพาะแล้ว คือ พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2550 ซึ่งบัญญัติขึ้นเพื่อวางระบบป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน หมายถึง การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยหรือความเสียหายอันเนื่องมาจากสาธารณภัย ภัยทางอากาศ หรือการก่อวินาศกรรม ตลอดจนการอพยพประชาชน หรือส่วนราชการเพื่อการนั้น สำหรับการดำเนินการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2550 แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ การเตรียมการหรือการเตรียมความพร้อมรับภัย และการดำเนินการป้องกัน (ชนิดดา เพ็ชรการณ์ : 2553 : 3)

เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู เป็นเทศบาลขนาดใหญ่ ซึ่งมีงบประมาณของเทศบาลจำกัด แต่มีภารกิจมาก พื้นที่ความรับผิดชอบตลอดเขตเทศบาลจำนวนทั้งสิ้น 33 ชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการจัดตั้งเทศบาล คือต้องการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยมีเทศบาลเป็นศูนย์กลางและมีหน้าที่หลัก คือการดำเนินกิจการทั้งปวงเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น แต่ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ประชาชนยังคงมีปัญหาอยู่หลายประการ ได้แก่ ขาดบุคลากรที่มีความชำนาญที่มีความรู้ ความเข้าใจในระบบการบริการสมัยใหม่ที่มีเทคนิคและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเกี่ยวข้อง ขาดเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยในการบริการประชาชน ขาดการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงาน บุคลากรขาดการฝึกอบรมทักษะเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในด้านอื่นๆ ของเทศบาลยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนที่มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ปัญหาดังกล่าวยังไม่สามารถแก้ไขเป็นรูปธรรมได้ (เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู : 2558)

ดังนั้น จากสภาพปัญหาที่กล่าวข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู เพราะจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาล ในการนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการบริการของเทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปราชการ แผนพัฒนาสามปีของเทศบาลเมืองหนองบัวลำภู และสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

2.2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

3. วิธีการศึกษาและวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 20,968 คน (เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู : 2558) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบผสมผสานระหว่างแบบตรวจสอบรายการ (Check List) กับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งการสร้างเครื่องมือได้ประยุกต์ใช้หลักการและวิธีการสร้างเครื่องมือของไลเคิร์ท (Likert) โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมี 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าแบบไลเคิร์ท (Likert's Scale) ใช้วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู 2 ด้าน ได้แก่

- | | |
|---------------------------------|-------|
| 1. การบริการด้านความรวดเร็ว | 5 ข้อ |
| 2. การบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ | 5 ข้อ |
| 3. การบริการด้านความเสมอภาค | 5 ข้อ |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended Questions) เพื่อให้ประชาชนได้เสนอข้อเสนอแนะและแนวทางเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

นำเครื่องมือคือ แบบสอบถาม ที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง (Validity) ความเหมาะสมทั่วไปรวมทั้งตรวจสอบภาษาที่ใช้ เนื้อหาและปรับปรุงแก้ไข โดยเลือกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งได้ค่า IOC เท่ากับ 0.85 นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจแก้จากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทำการทดลอง (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด

โดยใช้กับประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .917 นำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 393 คน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 393 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 52.16 รองลงมา คือ มีสถานภาพเป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.84 มีอายุ 21 - 40 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.64 รองลงมา คือ อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.11 อายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.78 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.47 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา หรือ ปวช. จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ ประถมศึกษา จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.69 อนุปริญญาหรือ ปวส. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 ปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.11 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.31 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.21 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.87 เกษตรกรรม จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.85 ค้าขาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.05 ทำงานเอกชน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.96 และรับราชการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.07

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ในแต่ละด้านพบว่า 1) ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับ มาก 2) ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก 3) ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับ มาก 3. ควรมีช่องทางในการแจ้งเหตุ เช่น Line เฟซบุ๊ก หรือ เว็บไซต์ของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยตรง ร้อยละ 1.02 ควรเอาใจใส่ประชาชนที่รับบริการ ด้วยการพูดจาทักทาย หรือสอบถามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการว่าต้องการให้ช่วยเหลือด้านใดบ้าง ร้อยละ 1.78 ควรมีให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ โดยเน้นการปฏิบัติหน้าที่ตามลำดับขั้นตอน ร้อยละ 2.29

5. อภิปรายผลการวิจัย

ด้านความรวดเร็ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.58 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสม มีการชี้แจงเหตุผลในกรณีไม่สามารถบริการได้ตามกำหนดเวลา มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ ให้บริการตามลำดับคิว ซึ่งสอดคล้องกับ วรอนงค์ โททองคำ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ในภาพรวมระดับมาก โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.5 อายุระหว่าง 35 - 44 ปี ร้อยละ 35.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 54.5 สถานภาพสมรส ร้อยละ 64.5 อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 34.5 และรายได้ 14,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 53 เมื่อพิจารณาเป็นหน่วยงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนในภาพรวมระดับมาก และผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการรักษาชื่อเสียงของหน่วยงานในระดับมาก

ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.56 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และสื่อสารกับประชาชนได้เป็นอย่างดี ให้บริการและเอาใจใส่ประชาชนอย่างตั้งอกตั้งใจ ถือประโยชน์ของผู้มาใช้บริการเป็นสำคัญ เข้าใจถึงความต้องการของประชาชน และเอาใจใส่ในการให้บริการทั้งก่อนการให้บริการและหลังบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ พิระพงศ์ อมรพิชญ์ (2556 : 88) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล: กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับมากทุกด้านซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่า ประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และ เทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาด ใหญ่ จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่า เทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

ด้านความเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.60 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ยึดหลักความเป็นธรรม ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน กล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ มีคุณธรรมในการบริหารจัดการ เช่น การมอบหมายงาน ทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีผลประโยชน์ด้านการเงินที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่ และทำงานด้วยความเสียสละ อุทิศตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนด ซึ่งไม่สอดคล้อง

กับ ญัฐพร ปิ่นประภา และธรรมนิตย์ วราภรณ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ การศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

6.1 ด้านความรวดเร็ว

การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ควรมีช่องทางในการแจ้งเหตุ เช่น Line เฟซบุ๊ก หรือ เว็บไซต์ของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยตรง

6.2 ด้านการดูแลเอาใจใส่

การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ควรเอาใจใส่ประชาชนที่รับบริการ ด้วยการพูดจา ทักทาย หรือสอบถามความต้องการของประชาชนที่มารับบริการว่าต้องการให้ช่วยเหลือด้านใดบ้าง

6.3 ด้านความเสมอภาค

การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ควรมีให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ โดยเน้นการปฏิบัติหน้าที่ตามลำดับขั้นตอน

บรรณานุกรม

ชนิดดา เพ็ชรการณ์.(2553). แนวทางในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลโคกสูง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ญัฐพร ปิ่นประภา, และธรรมนิตย์ วราภรณ์.(2554). ความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม. สารนิพนธ์รัฐ

ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา.
เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู.(2558). **แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2558 – 2560).**
พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.(2550) **ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอนที่ 52 ก.**
พีระพงศ์ อมรพิชญ์.(2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล: กรณีศึกษา
เทศบาลในจังหวัดเชียงราย. **การศึกษาค้นคว้าอิสระ.** ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหา
บัณฑิต สำนักวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
วรอนงค์ โถทองคำ.(2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนคร
นครราชสีมา. **รายงานการวิจัย.** คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.