

ความสัมพันธ์ของคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากร  
กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

Relationship between the Staff's Virtues and the  
People's Satisfaction towards the Services of  
Kanthararom Municipality, Sisaket Province

วันที่รับบทความ: 30 ธันวาคม 2565

วันที่แก้ไขบทความ: 9 กุมภาพันธ์ 2566

วันที่ตอบรับบทความ: 21 กุมภาพันธ์ 2566

ทชชยา วนะบวรเดชน์<sup>1</sup>

จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 2) ศึกษาพฤติกรรมและคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากร 3) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่าง 375 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-distribution ค่า F-distribution สถิติการถดถอยพหุและสหสัมพันธ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรในภาพรวมมีคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก 2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ พบว่า อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) และความสัมพันธ์ของพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนพบว่า ด้านความมีวินัย ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสม ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี สัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ได้ร้อยละ 92.4 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ พบว่า ด้านความมีวินัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากและด้านความรับผิดชอบ ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์มนะบุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
e-mail: drdk835@yahoo.com

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์คณะนิติศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
e-mail: jitraporn.a@nida.ac.th

ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

**คำสำคัญ:** คุณธรรมจริยธรรม ความพึงพอใจ การให้บริการ

# Relationship between the Staff's Virtues and the People's Satisfaction towards the Services of Kanthararom Municipality, Sisaket Province

Received: December 30, 2022

Revised: February 9, 2023

Accepted: February 21, 2023

Tachaya Wanabovorndej <sup>1</sup>

Jitraporn Sutthivoraset <sup>2</sup>

## Abstract

The purposes of this research were to study 1) the people's satisfaction towards the services of Kanthararom Municipality, Sisaket Province, 2) the staff's virtuous behavior in Kanthararom Municipality, Sisaket Province, 3) the comparisons of the people's satisfaction towards the services of Kanthararom Municipality, Sisaket Province classified by personal factors, and 4) the relationships between the staff's virtues and the people's satisfaction towards the services of Kanthararom Municipality, Sisaket Province. The participants of this research were 375 people. The research instrument was a questionnaire, and percentage, mean, standard deviation, t-distribution test, F-distribution test, multiple linear regression, and correlation were employed for data analysis. The findings reveal as follows: 1) The overall virtuous behavior of the staff in Kanthararom Municipality is at a rather high level; 2) The overall satisfaction of the people towards the services of Kanthararom Municipality is at a high level; 3) The comparison of the people's satisfaction towards the services of Kanthararom Municipality found that age, occupation, and income per month have statistically significant difference toward the people's satisfaction towards services at .05 level; 4) The relationships between the staff's virtues and the people's satisfaction towards the services of Kanthararom Municipality was found that discipline, proper manner, and well-behaved model have the relationship with the people's satisfaction towards the services of Kanthararom Municipality. This indicates the change in the people's satisfaction with the services of Kanthararom Municipality, Sisaket Province of 92.4 percent. From correlation analysis, it was found that discipline has a positive relationship

---

<sup>1</sup> Asst.Prof.Dr., Faculty of Humanities and Social Sciences, Bansomdejchaopraya Rajabhat University  
e-mail: drdk835@yahoo.com

<sup>2</sup> Assoc.Prof.Dr., Faculty of Communication Arts and Management, National Institute of Development Administration  
e-mail: jitraporn.a@nida.ac.th

at a high level, and responsibility, well-behaved model, and proper manner have positive relationships at a high level with the people's satisfaction towards the services of Kanthararom Municipality, Sisaket Province.

**Keywords:** Virtues, satisfaction, service-providing

## บทนำ

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามความต้องการของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสถานการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลง สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น และแตกต่างกันเพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งจะสามารถพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าและก้าวไปในจุดที่เหมาะสมพร้อมความสามารถที่จะพัฒนาตนเองไปได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนนั้น ปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งคือบุคลากร แต่ทั้งนี้บุคลากรถือเป็นบุุคคลคนธรรมดาที่ต่างเติบโตมาจากต่างที่ต่างถิ่นฐานและต่างวัฒนธรรม ดังนั้นหากองค์กรใดสามารถหล่อหลอมหรือส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนหรือบุคลากรส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่ดี และยึดถือปฏิบัติร่วมกันจนกลายเป็นความนิยมร่วมกันที่สร้างจากรากฐานการประพฤติปฏิบัติอันดีงาม จากบุคคลหนึ่งถ่ายทอดสู่อีกบุคคลหนึ่ง จากกลุ่มหนึ่งสู่อีกกลุ่มหนึ่ง จากสังคมหนึ่งสู่อีกสังคมหนึ่ง ค่านิยมเหล่านั้นหากยึดถือและเป็นแนวปฏิบัติร่วมกันแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ดีร่วมกันอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนแล้ว ก็อาจกล่าวได้ว่าองค์กรนั้นมี “ค่านิยมองค์กร” ที่ดีเป็นรากฐานของการพัฒนาองค์กรสู่ความอยู่รอดและสร้างความยั่งยืนได้ในอนาคต อีกทั้งค่านิยมองค์กรที่ดียังส่งผลให้บุคลากรในองค์กรแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ดีจึงทำให้บรรยากาศในการทำงานมีแต่ความสุขส่งผลบวกต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับองค์กร (สิฐสรกระแสรุ่งนทร, 2562, หน้า 1) การให้บริการ ปัจจัยที่กำหนดถึงความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพอ่อนโยน ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ การตอบสนองความมั่นคง การสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็น และการเข้าใจการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ นับได้ว่าเป็นหน้าที่ ทุกหน่วยงานจะต้องมีกระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ การสร้างความพึงใจแก่ประชาชนจึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานภาครัฐควรมองเห็นความสำคัญ และสร้างกระบวนการจัดการในการบริการประชาชนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เทศบาลตำบลกันทรารมย์มักพบปัญหาในการจัดบริการที่ไม่ทั่วถึง ไม่ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย มีการเลือกปฏิบัติ บางปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข การให้บริการบางจุดมีความล่าช้าและไม่ถูกต้อง ประชาชนบางกลุ่มยังไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่แท้จริง จึงทำให้ไม่สามารถเรียกร้องสิทธิ์ที่ตนพึงได้รับจากการให้บริการของเทศบาลตำบลได้ ดังนั้นในความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อความประพฤติ พฤติกรรม และประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกย่อมมีผลกระทบในทางสร้างสรรค์หรือทำลายได้ การสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพื่อให้ประชาชนเคารพรักและเป็นที่ยอมรับของประชาชน ด้วยการอำนวยความสะดวกให้บริการสร้างความพอใจแก่ประชาชน ปรับปรุงประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เทศบาลตำบลกันทรารมย์ก็จะสามารถรักษาความศรัทธา ความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่นในระบบราชการจากประชาชนไว้ได้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ของคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชน

ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อให้ทราบข้อมูลที่ได้ดำเนินการปรับปรุงผลตามข้อเสนอแนะจากการสำรวจแล้วและหาแนวทางเพื่อพัฒนาให้มีศักยภาพในการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรในเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

### สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. พฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 6,069 คน (สถิติงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลกันทรารมย์ พ.ศ. 2564)

#### กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีจำนวน 375 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1967 อ้างถึงใน ภูเมศ เตชทองไพฑูรย์, 2560, หน้า 4) มีความคลาดเคลื่อน 0.05 และมีค่าความเชื่อมั่น 95%

#### เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน รวมทั้งหมด 5 หัวข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบเช็ครายการ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ลักษณะคำถามมีระดับการวัด 4 ระดับ คือ มาก ค่อนข้างมาก ค่อนข้างน้อย น้อย

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ลักษณะคำถามมีระดับการวัด 4 ระดับ คือ มาก ค่อนข้างมาก ค่อนข้างน้อย น้อย

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 375 ฉบับ ระหว่างกุมภาพันธ์-มีนาคม พ.ศ. 2565 และเก็บรวบรวมข้อมูลมาให้ครบถ้วน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ผลด้วยสถิติต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 375 คน วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. พฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ วิเคราะห์โดยใช้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ วิเคราะห์โดยใช้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ t-test และ F-test
5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้สถิติการถดถอยพหุ (multiple regression) แบบหลายขั้นตอน (stepwise)
6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ (correlation)

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

#### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ พฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความมีวินัย ด้านความรับผิดชอบ ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสม

**ตารางที่ 1** พฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

พฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรม	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ	อันดับ
1. ด้านความมีวินัย	3.33	.693	มาก	1
2. ด้านความรับผิดชอบ	3.33	.713	มาก	1
3. ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี	3.28	.749	มาก	3
4. ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสม	3.30	.753	มาก	2
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.31</b>	<b>.728</b>	<b>มาก</b>	

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมมีพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมีวินัย และด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 มีพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 มีพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมาก และด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 มีพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ	อันดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.29	.724	มาก	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.21	.758	ค่อนข้างมาก	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.37	.727	มาก	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.26	.755	มาก	3
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.28</b>	<b>.743</b>	<b>มาก</b>	

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.29 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.26 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.21 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก



3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วน เพศ และสถานภาพที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้สถิติการถดถอยพหุ ผลการศึกษา พบว่า ด้านความมีวินัย ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสม ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้ร้อยละ 92.4 แสดงว่ายังมีตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณาครั้งนี้อีกร้อยละ 7.6 ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ และสมการที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 มีค่าผิดพลาดของการคาดประมาณด้วยสมการ (standard error of the estimate) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษเท่ากับ 2.464 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความมีวินัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก และด้านความรับผิดชอบ ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

### อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมมีพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความมีวินัย และด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสม มีพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมาก และด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มีพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมากไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุษา ตะเพียนทอง (2555, หน้า 55) ซึ่งทำวิจัยเรื่อง พฤติกรรมจริยธรรมของข้าราชการทหารกรมสรรพาวุธทหารบก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมจริยธรรมในภาพรวมมีคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสม ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัดชัย รัตนะ, ดาริกา แสนพวง, วรณิดา สารีคำ และสาวิตรี บุตรศรี (2561, หน้า 48) ซึ่งทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ซึ่งพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัย พบว่า อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วน เพศ และสถานภาพที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพงษ์ สุทธิธรรมเศรษฐ์ (2556, หน้า 63-68) ซึ่งทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ซึ่งพบว่า เพศ และสถานภาพที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่สอดคล้องกับ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งผลการศึกษา พบว่า อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้สถิติการถดถอยพหุ พบว่า ด้านความมีวินัย ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสม ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้ร้อยละ 92.4 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความมีวินัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก และด้านความรับผิดชอบ ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงเดือน พันธมนาวิน (2553 อ้างถึงใน สุทธิธรรมเศรษฐ์, 2559, หน้า 14-15) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงจริยธรรมขึ้นอยู่กับสาเหตุ 2 ประการ คือ สาเหตุทางจิตใจทางด้านอื่น ๆ คือ ความพอใจและเห็นด้วยกับความดีต่าง ๆ และ

เห็นความสำคัญของความดีเหล่านั้น เช่น ความซื่อสัตย์ การเคารพกฎระเบียบและกฎหมาย เป็นต้น ส่วนสาเหตุภายนอกตัวบุคคล คือการกระทำที่ควรให้บุคลากรของเทศบาลเป็นจิตอาสาให้บริการ หรือทำงานโดยไม่ต้องร้องขอให้กับประชาชนในเขตเทศบาล

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านความมีวินัย เทศบาลตำบลกันทรารมย์ ควรให้บุคลากรของเทศบาลให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม และเสมอภาค ยึดกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน
2. ด้านความรับผิดชอบ เทศบาลตำบลกันทรารมย์ควรให้บุคลากรของเทศบาลมีการปรับปรุงและแก้ไขหากทำงานผิดพลาด เพื่อให้ประชาชนรับรู้ถึงความรับผิดชอบต่อประชาชน
3. ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เทศบาลตำบลกันทรารมย์ควรให้บุคลากรของเทศบาลได้มีส่วนร่วมในจิตอาสาให้บริการกับประชาชนในพื้นที่มากขึ้น เช่น การให้บริการเคลื่อนที่
4. ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสม เทศบาลตำบลกันทรารมย์ควรให้บุคลากรของเทศบาลปฏิบัติหน้าที่และให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการตามลำดับคิวก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน

## บรรณานุกรม

- จิรพงษ์ สุทธิมุสิก. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง. ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชชัย รัตนะพันธ์, ดาริกา แสนพวง, วรณิดา สารีคำ และสาวิตรี บุตรศรี. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- ชุตินพร มณีโชติ. (2559). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพนักงานเทศบาลภาคใต้ตอนบน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ภูเมศ เตชทองไพฑูรย์. (2560). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สิฐุสร กระแสร์สุนทร. (2562). การส่งเสริมและพัฒนาการดำเนินงานด้านคุณธรรมจริยธรรม ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร: กรณีศึกษาการส่งเสริมและพัฒนาการประพฤติปฏิบัติตนของข้าราชการให้สอดคล้องกับค่านิยมองค์กรและพันธะสัญญาด้านการต่อต้านการทุจริต. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรอุษา ตะเพียนทอง. (2555). พฤติกรรมจริยธรรมของข้าราชการทหารกรมสรรพาวุธทหารบก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.