

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์
อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท
Quality of Service of Watsing Subdistrict Municipality,
Watsing District, Chainat Province

สุทิน นพเกตุ
Sutin Noppakate
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
Bangkokthonburi University

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและรายได้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดสิงห์ จำนวน 4,512 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวัดสิงห์. สิงหาคม 2559)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อบริการ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยใช้ตารางการกำหนดขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่างของ เกรจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 355 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปวส.หรืออนุปริญญาตรี และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท
2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน

ระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมา คือ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) ด้านคุณภาพของงานบริการ ($\bar{X} = 4.04$) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.96$)

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการที่มี เพศ การศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ให้บริการที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ

Abstract

The purpose of this research was to study public opinion on the quality of service of Watsing Subdistrict Municipality, Watsing District, Chainat Province is classified according to gender, age, education and income, and studies on problems, obstacles and needs of the people towards the quality of service of Watsing Subdistrict Municipality. The samples used in this study were 355 people who used the services of Watsing Subdistrict Municipality, namely the Permanent Secretary, the Division of Finance, Division of Education and Public Health, and 355 questionnaires by accidental sampling method. The instrument used in the study was a 5-point scale questionnaire. Data were analyzed by means of percentage, mean and standard deviation.

1. Most of the respondents are female, rather than male. They are between 20 and 30 years old. Diploma or Diploma The majority of respondents were from government / state enterprises. Average monthly income Most of them earn 10,001 - 15,000 baht.

2. Public opinion on the quality of service of Watsing Subdistrict Municipality, Watsing District as a result, there was a high level of satisfaction ($\bar{X} = 4.06$). The highest average was the staff, the service provider and the knowledge of the service provider ($\bar{X} = 4.11$), followed by the convenience of the service ($= 4.09$). ($\bar{X} = 4.04$) and the information received from the service was the least ($\bar{X} = 3.96$).

3. Comparison of public opinion on the quality of service of Watsing Subdistrict Municipality. There is no difference in opinions on the quality of services provided by Watsing Subdistrict Municipality. There was a difference in opinions on the quality of services provided by Watsing Subdistrict Municipality, overall and different aspects.

Keywords : quality of service

บทนำ

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปที่ดั่งขึ้นเป็นรูปแบบแรกภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 เป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่ที่มีความเจริญก้าวหน้ามาก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดูแลพื้นที่ในเขตเมืองซึ่งมีลักษณะปัญหาแตกต่างไปจากพื้นที่ชนบท เช่น เรื่องสิ่งแวดล้อม เรื่องที่อยู่อาศัย และเรื่องสิ่งปฏิกูล เป็นต้น โดยที่ท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง หรือเทศบาลนครได้ โดยทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย และให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง ซึ่งเทศบาลตำบลเป็นเทศบาลขนาดเล็กที่สุด ไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องของประชากร ความหนาแน่น หรือรายได้ และมีองค์กรเทศบาลประกอบด้วยสภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี (มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.2555) ในขณะที่เทศบาลตำบลวัดสิงห์เป็นองค์กรที่มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ.2546 กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ.2542 เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้ค่านึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ เพื่อเป็นการส่งเสริมแนวความคิดและกระแสประชาธิปไตยในสังคมที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน

โดยหลักการสำคัญส่วนหนึ่งที่ตอบสนองต่อเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมความเป็นอิสระขององค์กรปกครองท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล ท้องถิ่นภายใต้กรอบของกฎหมายและการจัดแบ่งภารกิจในการบริการสาธารณะระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองท้องถิ่น ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความอิสระภายใต้กรอบของกฎหมาย หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานรัฐในการบริหารราชการ

แผ่นดิน ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชนท้องถิ่น และสุดท้ายหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ส่งเสริมให้มีทิศทางและการบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วุฒิสาร ตันไชย. 2546)

ขณะเดียวกันความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลตำบล คือ ช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าคนภายนอก ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนให้รู้ถึงการปกครองระดับชาติ และหากท้องถิ่นมีความมั่นคง แข็งแรง และมีเสถียรภาพ ประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารและนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้วยังฝึกฝนให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองอีกด้วย ซึ่งเทศบาลตำบลวัดสิงห์เป็นหน่วยงานที่เน้นการบริการประชาชนเป็นสำคัญ แต่การให้บริการประชาชนที่ผ่านมา ยังมีปัญหาว่าให้บริการล่าช้า มีขั้นตอนมาก มีกฎระเบียบแบบฟอร์มมากมาย ขาดคุณภาพ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ยังไม่ทันสมัย จึงต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดสิงห์ จำนวน 4,512 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวัดสิงห์. สิงหาคม 2559)

กลุ่มตัวอย่าง โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยการใช้ตารางการกำหนดขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่างของ เกรจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 355 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากประชาชนที่ที่มาติดต่อราชการ ณ เทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท

เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท ใน 5 ด้าน คือ 1. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ 2. ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ 3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ 4. ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ 5. ด้านคุณภาพของงานบริการ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและโดยรวม เสนอในรูปแบบตาราง

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท โดยรวมและรายด้าน เมื่อพิจารณาโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ ดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท รายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ	3.96	0.70	มาก
2. ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.09	0.62	มาก
3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.11	0.65	มาก
4. ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ	4.11	0.59	มาก
5. ด้านคุณภาพของงานบริการ	4.04	0.65	มาก
โดยรวม	4.06	0.53	มาก

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่าง พบว่า

2.1 ประชาชนผู้ให้บริการที่มี เพศ การศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนผู้ให้บริการที่มี อายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สรุปความรู้จากผลการศึกษา

ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล วัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท เป็นราย ด้าน	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัด สิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล
<ul style="list-style-type: none"> ● มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ด้าน <ul style="list-style-type: none"> — ด้านพนักงานผู้ให้บริการ — ด้านความรู้ของพนักงานผู้ ให้บริการ ● มีค่าเฉลี่ยรองลงมา <ul style="list-style-type: none"> — ด้านความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ — ด้านคุณภาพของงานบริการ ● มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด <ul style="list-style-type: none"> — ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจาก การให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ประชาชนผู้ให้บริการที่มี เพศ การศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลวัดสิงห์โดยรวมไม่แตกต่าง กัน ● ประชาชนผู้ให้บริการที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน



ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท
อยู่ในระดับมาก

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท ซึ่งผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดรายด้าน เมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของงาน

บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจมาจากความพร้อมของการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่การให้บริการด้านสถานที่ การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางวิชาการ ความรู้ความเข้าใจต่อระบบขั้นตอนการดำเนินงาน ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลได้ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทให้กับการทำงานและให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน มีความเป็นกันเองกับประชาชน ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ อรรถพร ไชยปรการ (2558) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ 2) ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ 3) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ 4) ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ 5) ด้านคุณภาพของงาน ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน พบว่าประชาชนผู้ให้บริการที่มี เพศ การศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ให้บริการที่มีอายุ รายได้ อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ประทีป วรรณพ (2558) เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก พบว่าผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง และผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรให้ความสำคัญต่อประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาล โดยการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้เกิดความคิดเห็นในระดับมากถึงมากที่สุดในงานทุกๆ ด้าน
3. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มความรู้เป็นประจำเพื่อรับทราบ นโยบายระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่จำเป็นในการให้บริการแก่ประชาชน

4. ควรจัดให้หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในสำนักงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ
5. ควรปรับการให้บริการโดยการเพิ่มเจ้าหน้าที่ชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมาก หรือการปรับปรุงระยะเวลาการบริการ เช่น มีการให้บริการระหว่างการพักเที่ยงด้วย
6. ควรสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
7. ควรปรับลดระยะเวลาในการให้บริการให้เร็วขึ้น
9. ควรมีการติดตั้งเสียงตามสายภายในเขตเทศบาลเพื่อให้ประชาชน ได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางราชการ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์งานของเทศบาลตำบลอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในแต่ละกอง เพื่อศึกษารูปแบบวิธีการดำเนินงานการให้บริการในรูปแบบต่างๆให้เป็นที่ไปในแนวทางเดียวกัน
2. ศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการของเทศบาลตำบลต่าง ๆ ที่มีขนาดเดียวกัน เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการให้เป็นที่ไปในแนวทางเดียวกัน
3. ศึกษาความคิดเห็นในช่วงเวลาของการติดต่อกันในแต่ละกองซึ่งมีลักษณะงานและช่วงเวลาติดต่อขอรับบริการจากประชาชนแตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2541). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ: มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- Kowit Puangngam. (1998). **Thai Local Governance: Principles and New Dimensions in the Future.** Bangkok: Foundation for the Promotion of Local Government.
- กฤษดา ณรงค์ฤทธิ์.(2550). งานบริการคืองานของเรา. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Kridsada Narongrit.(2007). **The service is our job.** Bangkok: Odean Store.
- กระทรวงมหาดไทย.พระราชบัญญัติเทศบาล 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2496. กรุงเทพฯ. ม.ป.พ.,ม.ป.ป..
- Ministry of Interior. **Municipality Act B.E.2496, Amended (No. 12) BE 2496.** Bangkok.
- กุลชน หนาพงศธร. (2548). **ประโยชน์และบริการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 7) นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- Koonlathon Thanapongsathorn.(2005). **Benefits and Services. (7th edition)**. Nonthaburi : Sukhothai Thammathirat University.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2546). การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: บริษัท เอพี กราฟฟิคดีไซน์และการพิมพ์ จำกัด.
- Wutisarn Tanchai.(2003). **Distribution of Power to the Local Government**. Bangkok: AP Graphic Design and Printing Co., Ltd.
- ประทีป พรรณพ. (2558). **ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- Pratad Hannop. (2015). **Effectiveness of Services of Banna Subdistrict Municipality, Ban Na District, Nakhonnayok Province**. Thesis. Bangkok: Rajabhat Phranakhon University.
- สุธี นาทวรทัต. (2553). **หลักการตลาด**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Sutee Natwornratat. (2010). **Marketing Principles. (3rd edition)**. Bangkok : Thammasat University Press.
- อรรณพ ไชยปราการ. (2558). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม**. สานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- Annop Chaiprakran. (2015). **Public Opinion on Nakhon Pathom Town Municipality**. Research. Bangkok : Rajabhat Bansomdet Chaopraya University.