



การจัดบริการสาธารณะที่มีต่อประชาชนในเขตเทศบาลจังหวัดปทุมธานี*

PROVISION OF PUBLIC SERVICES TO THE PEOPLE IN THE MUNICIPALITY PATHUM THANI PROVINCE

เบญยาศิริ งามสะอาด

Benyasiri Ngamsaad

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยปทุมธานี ปทุมธานี ประเทศไทย

Graduate school, Pathumthani University, Pathum Thani, Thailand

Corresponding author E-mail: m.ngamsaad@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลใน จังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลใน จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์รวม 12 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.865) ทั้งนี้ พบว่า ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีการบริหารจัดการโดยร่วมมือกับเอกชนในการดูแล ด้านสวัสดิการและสังคม มีการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคให้กับประชาชนทั่วไปและเด็ก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการส่งเสริมการรักษาสุขภาพเป็นการป้องกัน ด้านการจัดเก็บรายได้ มีกองคลัง ทำหน้าที่และคอยให้บริการประชาชนและเอกชนอย่างเป็นกันเองเสมอ ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการร่วมมือกับบริษัทเอกชนอยู่เสมอในการให้บริการ ด้วยเหตุนี้ ผลสำรวจจึงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์สำคัญต่อความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลโดยภาพรวม ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ ของเทศบาล ความรวดเร็วในการให้บริการ และ การให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย 0.429 0.512 0.642 และ 0.896 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.792 หรือ สามารถทำนาย ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลโดยภาพรวม ได้ร้อยละ 79.

คำสำคัญ: ความต้องการของประชาชน, การให้บริการของเทศบาล, จังหวัดปทุมธานี

Abstract

The research having objectives 1) to study the level of people's demand for municipal services in 2) to study factors affecting people's demand for municipal services in Pathum Thani Province, this research used quantitative research methodology, data were collected by questionnaires from 400 samples and qualitative research data collection by interviewing 12 key informants. The results of a survey on public demand for municipal services as a whole it was at a high level ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.865). It was found that public health and environment It is

* Received 15 August 2023; Revised 30 August 2023; Accepted 31 August 2023



managed in cooperation with the private sector in taking care of Welfare and society Prophylactic injections are available to the general public and children. Disaster prevention and mitigation Health promotion is promoted as prevention. In terms of revenue collection, there is a treasury department that is always on duty and ready to serve the public and private sector in a friendly manner. Services with the private sector / counter service information technology is used And there is always cooperation with private companies to provide services. For this reason, the survey results are at a high average level in all aspects. The result of the stepwise multiple regression analysis revealed that the variables that were significantly related to the needs of the people towards the overall municipal services were Information perception; Knowledge, understanding of the municipality authority; Speed of service; and Equality of service with regression coefficients 0.429, 0.512, 0.642 and 0.896 respectively and predictive coefficient (R^2) of 0.792, able to predict the needs of the people towards the overall municipal services at 79.2 percent.

Keywords: People's Needs, Municipal Services, Pathum Thani Province

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 78 ได้กำหนดการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่น และระบบสาธารณสุขโรค และสาธารณสุขการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัด ที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น และพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบ และวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการรวมถึงจัดระบบงานราชการ และงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้ การจัดทำ และการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550, 2550); (กิตติมา ปรีดีลภ, 2529)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในจังหวัดปทุมธานี มีรูปแบบ ของหน่วยงานที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาจากการเลือกตั้งมีภาระหน้าที่สำคัญที่จะต้องดูแลรับผิดชอบในกิจการท้องถิ่นทั้งในด้านพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ด้านสาธารณสุขโรค สาธารณูปโภค สาธารณูปการ และในด้านโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 ได้วางกรอบแนวทางการ ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในมาตราที่ 50 ไว้ว่า การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อ ประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทย กำหนด (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 11 พ.ศ. 2543 และแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 12 พ.ศ. 2546, 2546)

เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี ในยุคของการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตย ทุกรัฐบาลจึงต้องมีการกำหนดนโยบายที่สำคัญเพื่อให้บริการของรัฐ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย, 2553) และสำหรับช่วงปัจจุบัน ที่โลกกำลังก้าวสู่ศตวรรษใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารที่สามารถไหลเวียนจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่งได้ อย่างรวดเร็ว ภาพหนึ่งที่ประชาชนได้ประจักษ์จากสื่อต่าง ๆ ก็คือ กระแสการเรียกร้องการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเพื่อเข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยอย่างสมบูรณ์ ดังนั้น การส่งเสริมบริการประชาชนของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งของรัฐบาลที่ไม่สามารถปฏิเสธได้ โดยรัฐจะต้องสร้างระบบบริหารและบริการที่รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม และเป็นที่ยึดพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2554); (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550) อย่างไรก็ตาม การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม เพราะหากทำดีนับว่าเสมอตัว แต่หากผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิ เป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่น ผู้ทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาดบางรายจึงเกิดความผิดหวัง และเสียกำลังใจ แต่กลับกันผู้ทำงานบริการบางรายขาดความรับผิดชอบ และมักกล่าวโทษ บ้ายความผิดให้ผู้ร่วมงานด้วยกันหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่เว้นแม้กระทั่งผู้ที่มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างมากมายเพื่อให้พ้นจากความรับผิดชอบของตน

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจจะต้องรู้ความคาดหวังของเขาและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้นั้น ไม่ใช่เรื่องง่ายตาย เพราะการปฏิบัติด้วยกายวาจาใจต่อบุคคลต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภททุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การจะให้บริการเป็นที่พอใจของทุกคน แม้เป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากมีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนว่ามี ความต้องการอยากได้รับการบริการจากเทศบาลในเรื่องใด และมีระดับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยมุ่งเน้นการบริการของเทศบาลที่มีบทบาทการให้บริการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีความสำคัญเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลใน จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลใน จังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยส่วนหนึ่งเป็นการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือและอ้างอิงได้และการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัย ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล จังหวัดปทุมธานี จำนวน 370,162คน
2. กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน หาได้จากการใช้สูตรกลุ่มตัวอย่างของ Yamane, T. (Yamane, T., 1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนกลุ่มตัวอย่าง (0.05%)

ประชากรทั้งหมดมี จำนวน 370,162 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า } n = \frac{370,162}{1+370,162(0.05)^2}$$

$$n = \frac{370,162}{1+370,162(0.0025)}$$

$$n = 400 \text{ คน}$$

ในการคัดเลือกประชากรตัวอย่างได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นที่ 1 สุ่มตัวอย่างอำเภอที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 5 แห่ง เพื่อเป็นสัดส่วนถึง 80 % โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างกระจายแบบง่าย (simple random sampling) ด้วยวิธีจับสลากจากทั้งหมด 7 อำเภอ ได้จำนวน 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองปทุมธานี อำเภอธัญบุรี อำเภอลำลูกกา อำเภอสามโคก และอำเภอลาดหลุมแก้ว

ขั้นที่ 2 สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ในแต่ละอำเภอที่สุ่มได้ 5 อำเภอ อำเภอละ 3 เทศบาล โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างกระจายแบบง่ายด้วยวิธีจับสลาก ตัวอย่างที่สุ่มได้ในแต่ละอำเภอ อำเภอเมือง ได้แก่ เทศบาลเมืองปทุมธานี เทศบาลเมืองบางคูวัด เทศบาลเมืองบางกระดี อำเภอธัญบุรีได้แก่ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ เทศบาลตำบลธัญบุรี อำเภอลำลูกกา ได้แก่ เทศบาลเมืองคูคต เทศบาลเมืองลำสามแก้ว เทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอสามโคก ได้แก่ เทศบาลตำบลบางเตย เทศบาลตำบลสามโคก เทศบาลตำบลเชียงรากใหญ่ และอำเภอลาดหลุมแก้ว ได้แก่ เทศบาลตำบลระแหง เทศบาลตำบลคลองพระอุดม เทศบาลตำบลคูขาง

ขั้นที่ 3 ในการสุ่มจำนวนให้เป็นสัดส่วนกับจำนวนหน่วยในชั้นภูมิ (proportionallocation) เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชาชน โดยใช้สูตรในการคำนวณคือ (สุรชัย ศิริโกคาภิรมย์, 2546)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ดังนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้



ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล 2 ด้าน ได้แก่ 1) การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร 2) ความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล และหลักการให้บริการแบบครบวงจร 7 ด้าน ได้แก่ 1) การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ 2) ความรวดเร็วในการให้บริการ 3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ 4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ 5) การให้บริการด้วยความถูกต้อง 6) การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน 7) การให้บริการด้วยความเสมอภาค แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล มีลักษณะเป็นแบบ Rating Scale การประเมินค่าด้วยการตรวจสอบรายการ (Check List) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล 5 ด้าน แยกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2) ด้านสวัสดิการและสังคม 3) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ด้านการจัดเก็บรายได้ 5) ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) 5 ระดับ

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

ในการวิจัยความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี และสร้างเครื่องมือประเภทแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถาม โดยการกำหนดประเด็นให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดในการวิจัย (conceptual framework) ทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของแบบตรวจสอบรายการ (check list) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยได้ศึกษาและพิจารณาให้เห็นในด้านความตรงตามเนื้อหา และความถูกต้องในการใช้ภาษา โดยใช้แบบประเมินความสอดคล้องของข้อความถามกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ มีเกณฑ์พิจารณา ดังนี้ ค่าคะแนน + 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด ค่าคะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด และค่าคะแนน - 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด แล้วนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญไปคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับจุดประสงค์ IOC (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เท่ากับ ผลรวมของค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญหารด้วยจำนวนผู้เชี่ยวชาญ หากข้อความใดมีค่า IOC มากกว่า 0.66 ก็คงข้อความนั้นไว้ และหากมีค่าน้อยกว่า 0.66 ก็ตัดข้อความนั้นทิ้ง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทุกคนได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้ไข จนได้แบบสอบถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบข้อความตรงกับจุดประสงค์ในการวิจัยผ่านเกณฑ์ทุกข้อ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.80

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปทดลองใช้ (try out) กับประชาชนในเขตจังหวัดอ่างทอง ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ เสนอร่องศาสตราจารย์ ดร.นิเทศ ติณกุล ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเป็นครั้งสุดท้าย

ขั้นตอนที่ 6 ปรับแก้ไขเครื่องมือตามคำแนะนำและความเห็นของผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษา แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ต่อไป

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ด้วยตนเอง และรอรับแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ในช่วงระหว่างเดือน ตุลาคม 2565 - ธันวาคม 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ครั้งนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูล(Analysis of Data) ตามแนวทางวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ได้รับแบบสอบถามที่มีความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล จำนวน 400 ฉบับ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด
2. แปลงข้อมูลที่ได้ในแบบสอบถามเป็นรหัสตัวเลข (Code) ตามคู่มือที่เตรียมไว้ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ
3. นำข้อมูลในรูปของรหัสไปบันทึกในคอมพิวเตอร์แล้วทำการประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

รายละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เสนอในรูปแบบตาราง
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์การวิจัยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล จังหวัดปทุมธานี อยู่โดยใช้สถิติหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของ Pearson's Correlation และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่เข้าสมการ (Stepwise Multiple Regression Analysis)
3. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางประกอบการบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อใช้ Item-Total Correlation โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation) ของ Pearson's Correlation
2. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)
3. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี เพื่อจัดทำแบบสัมภาษณ์ แล้วนำแบบสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และปรับแก้ไข แล้วนำแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ไปใช้ในการจัดเก็บข้อมูล



2. กำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์ โดยรวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 12 คน ได้แก่ 1) นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองปทุมธานี 2) นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองบางคูวัด 3) นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองบางกระดี 4) นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ 5) นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองบึงยี่โถ 6) นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลธัญบุรี 7) นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองคูคต 8) นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองลำสามแก้ว 9) นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลลำลูกกา 10) นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบางเตย 11) นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลคูขวาง 12) นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลคลองพระอุดม

การวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์ เรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะในเขตเทศบาล จังหวัดปทุมธานี แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2) ด้านสวัสดิการและสังคม 3) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ด้านการจัดเก็บรายได้ 5) ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นกลุ่มเป้าหมายในการให้สัมภาษณ์ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ ให้ข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ ไปสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ จากนั้นจึงนำมาถอดเทป และผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยศึกษาข้อมูลเหล่านั้นอย่างละเอียด จับประเด็นใจความหลัก จัดกลุ่มข้อมูลแต่ละประเด็น พิจารณาเชื่อมโยงความเหมือนและความแตกต่าง แล้วจึงนำเสนอข้อค้นพบทั้งหมดในรูปแบบความเรียงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และจากแนวคิดการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะในเขตเทศบาล จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาจากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สามารถรายงานได้ดังนี้

1. ศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลใน จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 1 ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล 5 ด้าน

ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาล 5 ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3.88	0.844	มาก	4
2. ด้านสวัสดิการและสังคม	3.84	0.907	มาก	5
3. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.27	0.709	มาก	1
4. ด้านการจัดเก็บรายได้	3.97	0.870	มาก	3
5. ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	4.09	0.818	มาก	2
รวม	3.95	0.865	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล 5 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.865) เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.709) ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.818) ด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.870) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ใน



ระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.907) ด้านสุขภาพจิต อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.844) และด้านสวัสดิการและสังคม อยู่ในระดับมาก เช่นกัน ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.914)

ทั้งนี้ ผลการสัมภาษณ์ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล 5 ด้าน จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 12 คน สรุปได้ว่า

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คือ มีการบริหารจัดการโดยทำโครงการพิเศษและมีการร่วมมือกับเอกชนในการดูแลด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ด้านสวัสดิการและสังคม คือ มีการจัดการโดยให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรค เช่น คอตีบบาดทะยัก และโรคโปลิโอ ให้กับประชาชนทั่วไปและเด็ก

ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คือ มีการส่งเสริมการรักษาสุขภาพเป็นการป้องกัน มีการจัดให้มีป้อมตำรวจชุมชนเพื่อป้องกันเหตุและมีทีมบรรเทาสาธารณภัยไว้คอยดูแล

ด้านการจัดเก็บรายได้ คือ มีกองคลัง ทำหน้าที่แนะนำเพื่อปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากรค่าธรรมเนียมและการจัดหารายได้อื่นของเทศบาล การวางแผนการจัดเก็บรายได้ และการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ในการจัดเก็บรายได้ งานวางแผน และโครงการเกี่ยวกับการจัดหารายได้ของเทศบาลและคอยให้บริการประชาชนและเอกชนอย่างเป็นกันเองเสมอ

ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/ เคา์เตอร์เซอร์วิส คือ มีการจัดการให้มีจุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จและมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการการยื่นแบบต่างๆ และมีการร่วมมือกับบริษัทเอกชนอยู่เสมอในการให้บริการ

2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลใน จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติถดถอยพหุคูณของตัวแปรที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล

องค์ประกอบ	B	β	t	Sig.
CONSTANT	9.432			
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (X1)	0.429	0.558	24.619	0.000
ความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล (X2)	0.512	0.624	31.372	0.000
ความรวดเร็วในการให้บริการ(X4)	0.642	0.635	22.445	0.000
การให้บริการด้วยความเสมอภาค (x9)	0.986	0.552	18.120	0.001
R = 0.892 F = 560.61 Sig = 0.000 R ² = 0.792				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 หลังจากการทำ stepwise พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์สำคัญต่อความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลโดยภาพรวม (Y) ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (X1) ความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ ของเทศบาล (X2) ความรวดเร็วในการให้บริการ(X4) และ การให้บริการด้วยความเสมอภาค (x9) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย 0.429 0.512 0.642 และ 0.896 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R²) เท่ากับ 0.792 หรือ สามารถทำนาย ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลโดยภาพรวม ได้ร้อยละ 79.2

สมการที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้าสมการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถเขียนสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 9.432 + 0.429 (X1) + 0.512 (X2) + 0.642 (X4) + 0.986 (X9)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.558 (X_2) + 0.624 (X_3) + 0.635 (X_5) + 0.986 (X_9)$$

อภิปรายผล

ผลการผลสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล 5 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีการบริหารจัดการโดยทำโครงการพิเศษและมีการร่วมมือกับเอกชนในการดูแลด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการและสังคม มีการจัดการโดยให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรค เช่น คอตีบ บาดทะยัก และโรคโปลิโอ ให้กับประชาชนทั่วไปและเด็ก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการส่งเสริมการรักษาสุขภาพเป็นการป้องกัน มีการจัดให้มีป้อมตำรวจชุมชนเพื่อป้องกันเหตุและมีทีมบรรเทาสาธารณภัยไว้คอยดูแล ด้านการจัดเก็บรายได้ มีกองคลัง ทำหน้าที่แนะนำเพื่อปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและการจัดหารายได้อื่นของเทศบาล การวางแผนการจัดเก็บรายได้ และการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ในการจัดเก็บรายได้ งานวางแผน และโครงการเกี่ยวกับการจัดหารายได้ของเทศบาลและคอยให้บริการประชาชนและเอกชนอย่างเป็นกันเองเสมอ ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/ เคา์เตอร์เซอร์วิส มีการจัดการให้มีจุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จและมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการการยื่นแบบต่างๆ และมีการร่วมมือกับบริษัทเอกชนอยู่เสมอในการให้บริการ ด้วยเหตุนี้ ผลสำรวจจึงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรินทร์ พูลสนอง ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอเมษามะ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งพบว่า ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมพบว่า ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพัฒนาการสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 2.86 รองลงมา ด้านเศรษฐกิจ ค่าเฉลี่ย 2.79 ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย 2.50 ด้านพัฒนาการเมือง และบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ย 2.25 อันดับสุดท้าย ด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ย 2.05 ตามลำดับ และมีเพียง ประเด็นเดียว ประชาชนมีระดับความต้องการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านพัฒนาสังคม ค่าเฉลี่ย 3.60 (วรินทร์ พูลสนอง, 2552)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ เช่นเดียวกับ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จของการท่องเที่ยวชุมชนบ้านบางน้ำผึ้ง จังหวัดสมุทรปราการ โดยพบว่า ความรู้ ความเข้าใจในการบริหารการจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ (กิตติภักดิ์ ฐิโนทัย, 2552) ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ใน 4 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล คือ 2 องค์ประกอบแรก ที่สำคัญ อันจะทำให้ประชาชนได้เข้ามารับบริการโดยที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าประชาชนจะมีความต้องการมากน้อย หรือแตกต่างกัน ดังข้อค้นพบของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมและรายด้านที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน จะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมและรายด้านที่มีปัจจัยด้านการศึกษา ความรู้ ความเข้าใจต่างกัน จะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวงไม่แตกต่างกัน (วรินทร์ พูลสนอง, 2552) ซึ่งได้พบเห็นเช่นเดียวกันจากการศึกษาผลการ

เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่ประชาชนมีระดับการศึกษาและวิถีชีวิตที่แตกต่างกัน จึงมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กล่าวคือ ปัจจัยด้านการศึกษา ความรู้ และความเข้าใจที่ต่างกัน ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงจะเลือกการให้บริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพที่ดี แต่สำหรับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปานกลางจนถึงน้อยลงมา จะต้องการเพียงให้ตนได้รับการให้บริการก็เพียงพอแล้วเท่านั้นเอง (พัทธมนต์ ฤทธิชัย และคณะ, 2558)

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบว่า 1) ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส ด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพจิต และด้านสวัสดิการและสังคม 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลโดยภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ใน 4 ปัจจัยองค์ประกอบ ตามลำดับ พบว่า ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล คือ 2 ปัจจัยองค์ประกอบแรก ที่สำคัญ อันจะทำให้ประชาชนได้เข้ามาใช้บริการโดยที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับงานวิจัยนี้ พบข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือ ผู้บริหารควรดำเนินแนวทางการให้บริการที่เน้นการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส ด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านสวัสดิการและสังคม ให้เด่นชัดต่อไป และข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป คือ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมิได้นำตัวแปรด้านความโปร่งใสของการทำงานมาทำการศึกษาดังนั้นจึงแนะนำให้ผู้สนใจทำวิจัยครั้งต่อไปอาจนำตัวแปรดังกล่าวมาเป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยต่อไปซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- _____. (2554). ข้อเสนอเชิงนโยบายด้านการกระจายอำนาจ บทสรุปสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กิตติภักดิ์ ฐิตินัย. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จของการท่องเที่ยวโดยชุมชน: กรณีศึกษาชุมชนโบราณบางน้ำผึ้ง จังหวัดสมุทรปราการ. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิตติมา ปรีดีลภ. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธนการพิมพ์.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 11 พ.ศ. 2543 และแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 12 พ.ศ. 2546. (2546). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 70 ตอนที่ 14 หน้า 222 (17 กุมภาพันธ์ 2496).
- พัทธมนต์ ฤทธิชัย และคณะ. (2558). ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. วารสารวิจัยรำไพพรรณี, 9(3), 45-54.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย.

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. (2550). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่ 147. หน้า 1-127. (24 สิงหาคม 2550).
- วรินทร์ พูลสนอง. (2552). ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สุวริย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2546). การวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่3). ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.