

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

Public Opinions towards Quality of Service Provided by Bangrakpattana Municipality, Bangbuathong District, Nonthaburi Province

สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ¹ ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์²

Sutham Lertpongprasert, Tanachat Pratomsawat

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ จำนวน 395 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลจากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจในการบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อาชีพและรายได้ต่อเดือน มีความเห็นที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ (Keywords) : ความคิดเห็นของประชาชน; คุณภาพการให้บริการ; เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา

Abstract

The purposes of this research article were : 1) to study the public opinion towards quality of service provided by Bangrakphatthana Municipality, Bangbuathong District, Nonthaburi Province; and 2) to compare the difference of opinions on service quality of Bangrakphatthana Municipality, Bangbuathong District, Nonthaburi Province, classified by

Received: 2021-11-02 Revised: 2021-11-05 Accepted: 2021-11-11

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก Full time Lecture Master of Arts Program in Organizational Management, Faculty of Arts Krirk University. E-mail: sutham2498@hotmail.com

² ประธานโครงการจัดการองค์การยุคใหม่ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก Head of the Modern Organization Management Project Master of Arts Program in Organizational Management, Faculty of Arts Krirk University. E-mail: ptanacha@yahoo.com

personal factors. The samples used in this study were 395 people. The instrument used for collecting data was a questionnaire. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One-Way ANOVA); and LSD was used to test difference between pairs.

The results of the study revealed that the public opinions towards quality of service provided by Bangrakphatthana Municipality was at a high level. In consideration of each aspect by aspect the highest was service trust; the lowest mean was the concreteness of the service.

In comparison of difference of public opinions on service quality of Bangrakphatthana Municipality, Bangbuathong District, Nonthaburi Province, classified by personal factors, it was found that gender, age and education level had no different opinions but the occupation and monthly income had a statistically significant difference in opinions at the 0.05 level.

Keywords: Public opinions; Service quality; Bangrakphatthana Municipality

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยได้พัฒนาเป็นการบริหารราชการแผ่นดินตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์การภาครัฐทุกระดับให้เป็นองค์การที่มีการบริหารจัดการในเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) หรือมีการพัฒนาเป็นองค์การมุ่งเน้นผลงานเชิงยุทธศาสตร์ (The Strategic Focus Organization) ตามความในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2545 และรายละเอียดของแนวทางการดำเนินงานในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้องค์การภาครัฐทุกแห่งต้องจัดให้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงาน และตัวชี้วัดความสำเร็จที่สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินและนโยบายของรัฐบาล พร้อมให้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี มีการบริหารการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พร้อมการกำกับติดตามประเมินผลและการจ่ายค่าตอบแทนผลประโยชน์แบบมุ่งเน้นผลงาน ในการนี้เพื่อยกระดับขีดความสามารถและผลิตภาพของภาครัฐให้มีคุณภาพมาตรฐานทัดเทียมกับระดับโลก หลักเกณฑ์ที่จะพัฒนากฎฐานะของท้องถิ่นใด ๆ ขึ้นเป็นเทศบาล ยึดหลักการดังนี้ คือ จำนวนราษฎรในท้องถิ่น ความหนาแน่นของราษฎรที่อยู่ในท้องถิ่น และรายได้ที่คาดว่าจะเก็บได้ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2555: 10)

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีอำนาจหน้าที่สำคัญในการจัดการระบบบริการสาธารณะ จำต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ทันเวลาและมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เช่น การให้บริการด้านทะเบียนบ้านและบัตรประชาชน ด้านการจัดขยะมูลฝอย ด้านระบบประปา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เป็นต้น ดังนั้น เทศบาลจึงเป็นศูนย์รวมที่มีอิสระในการปกครองตนเอง ในด้านโครงสร้างของการพัฒนา มีการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง มีการตั้งประธานชุมชน และคณะกรรมการชุมชน เพื่อร่วมดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชน ด้านการปกครองกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการ

ร่วมกันบริหารท้องถิ่น อันเนื่องจากกฎหมายการจัดตั้งเทศบาลบัญญัติให้ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง จึงมุ่งเน้นให้ประชาชน คำนึงถึงบทบาทของผู้บริหารเป็นสำคัญเพื่อให้การบริหารงานเทศบาลเกิดประสิทธิภาพเหมาะสมกับอำนาจหน้าที่ที่จะนำพาให้องค์กรก้าวไปสู่ความเจริญในอนาคต (เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา, 2564)

เทศบาลเมืองบางรักพัฒนาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เพื่อให้ได้รับบริการของรัฐอย่างทั่วถึง เป็นธรรมและเท่าเทียมกัน ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ถึงแม้ว่าการบริหารจัดการของแต่ละเทศบาลจะเป็นนิติบุคคลแต่ในด้านคุณภาพการให้บริการประชาชนมีการแข่งขันเพื่อพัฒนาในด้านการให้บริการประชาชน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้ครบทุกด้านและเทศบาลของตนเองมีประสิทธิภาพในคุณภาพการให้บริการสูงสุด และเนื่องจากเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาอาจมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน

ดังนั้น ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการที่เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกระดับควรได้ตระหนักและให้ความสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีพนักงานของเทศบาลเป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่สำนักงานเทศบาล เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บภาษี งานการศึกษาและวัฒนธรรม งานสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่าง ๆ จะเห็นได้ว่างานดังกล่าว ล้วนแล้วเป็นงานให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งจะเห็นว่าการปฏิบัติงานให้บริการต่าง ๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการครั้งต่อไป

จากเหตุผลที่ได้กล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะการสร้าง ความพึงพอใจและความประทับใจให้กับประชาชน ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ในหัวข้อเรื่องนี้เพื่อนำผลการศึกษาเสนอแนะผู้เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจสูงสุดและเป็นประโยชน์กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

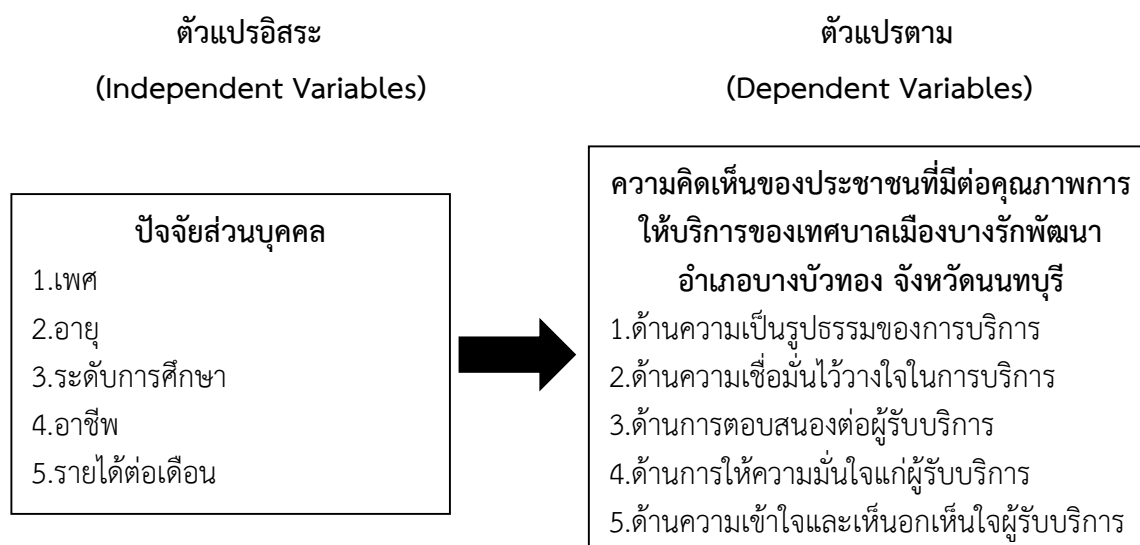
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาที่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาที่แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาที่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาที่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 46,986 คน โดยแยกเป็นชายจำนวน 21,587 คน เป็นหญิงจำนวน 25,399 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973: 608) จากประชากรจำนวน 46,986 คน คำนวณได้ขนาดตัวอย่าง 397 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

1.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ เขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

1.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน พ.ศ. 2564

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบตรวจคำตอบ (Check List) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ใน 5 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 41 ข้อ โดยกำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับการประเมิน
4	เห็นด้วยมากที่สุด
3	เห็นด้วยมาก
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผล

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นของประชาชน
3.26 – 4.00	หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับมากที่สุด
2.51 – 3.25	หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับมาก
1.76 – 2.50	หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับน้อย
1.00 – 1.75	หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญด้านแบบสอบถาม 3 ท่าน โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) ได้ค่า IOC เท่ากับ .97

2. ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 30 คน แล้วนำผลมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1990 : 102) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ทำการติดต่อขออนุญาตนายกเทศมนตรีเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพื่อขออนุญาตทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา แล้วทำการเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองทั้งหมดจำนวน 397 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.3 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า แบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 395 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.49

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอนคือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test (One-Way ANOVA) และหากพบความแตกต่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference test)

ผลการวิจัย (Research Results)

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุไม่เกิน 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ความคิดเห็นของประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.84	0.48	มาก	5
2.ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจในการบริการ	3.25	0.40	มาก	1
3.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.09	0.37	มาก	4
4.ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.23	0.45	มาก	2
5.ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.20	0.43	มาก	3
ภาพรวม	3.12	0.30	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.12$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อมั่นไว้วางใจในบริการ ($\bar{X} = 3.25$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่

ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.23$) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.20$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.09$) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 2.84$) ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมดังกล่าวผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านดังมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.84$) เมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ มีเครื่องหมายป้ายหรือลูกศรชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่างๆ ที่ชัดเจนเพียงพอ ($\bar{X} = 2.96$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีบริการนำดื่มตามจุดต่างๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.58$)

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์จากท่าน ($\bar{X} = 3.33$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับทุกท่านเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.12$)

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.09$) เมื่อจำแนกตามรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่พร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการอย่างเป็นอันเอง ($\bar{X} = 3.28$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการบริการอย่างต่อเนื่องไม่มีการพักกลางวัน ($\bar{X} = 2.76$)

4. ด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อจำแนกตามรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกคนมีมารยาท พูดจาไพเราะและยินดีให้ความรู้ ($\bar{X} = 3.31$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.17$)

5. ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ในบริการ ($\bar{X} = 3.29$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีบอร์ดให้ความรู้ในเรื่องของขั้นตอนและการติดต่อกับเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาอยู่ในที่สามารถให้ประชาชนอ่านศึกษาได้ ($\bar{X} = 3.11$)

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบสมมติฐาน

ตารางที่ 2 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐาน	ผลสรุป
เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผู้ศึกษาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาคำความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรณี นาคะวะรัง (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอัมพวา อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลจากการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอัมพวา อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลจากการวิจัยเป็นรายด้านผู้วิจัยสามารถอภิปรายประเด็นสำคัญของผลการวิจัยได้ ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า คุณภาพของการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชิต ทองนวด (2556) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอมัจฉนทบุรี จังหวัดฉฉนทบุรี ผลจากการวิจัย พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอมัจฉนทบุรี จังหวัดฉฉนทบุรี อยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกของด้านนี้คือ มีเครื่องหมายป้ายหรือลูกศรชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่างๆ อย่างเพียงพอ สามารถอภิปรายได้ว่า เทศบาลให้ความสำคัญของการเข้าถึงหน่วยงานบริการของเทศบาลอย่างชัดเจนตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า คุณภาพของการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพรณี นาคะวะรัง (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอัมพวา อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลจากการวิจัย พบว่า คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่เคย

เรียกร้องผลประโยชน์จากประชาชนแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยให้บริการด้วยความเต็มใจไม่เห็นแก่ผลประโยชน์หรือสินจ้างรางวัลแต่อย่างใดปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตและเป็นการบริการด้วยน้ำใจ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการพบว่า คุณภาพของการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร วงษ์จำปี (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพล อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ผลจากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพล อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ สำหรับด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่พร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการอย่างเป็นกันเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของคณิศร แก้วคำ (2562) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จากการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ้มคง (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดสุรินทร์ ผลจากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน สำหรับคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกคนมีมารยาทพูดจาไพเราะและยินดีให้ความรู้แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมในการให้บริการและวิธีการให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1985: 41-50) กล่าวว่าอธยาศัยไมตรีซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุขการให้เกียรติความเอาใจใส่ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการในด้านต่างๆ

1.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพของการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร วงษ์จำปี (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพล อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ผลจากการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน สำหรับคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ในบริการ อาจกล่าวได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในข้อนี้มากที่สุด เนื่องจากผู้รับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไวถูกต้อง สำนักงานมีตัวอย่างการบริการแต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัย ทั้งนี้เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่จึงรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี ส่งผลให้ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของคณิศร แก้วคำ (2562) พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนารณ์ วงษ์ษา (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอสว่าง จังหวัดตรัง พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่เทศบาลส่วนใหญ่ยึดถือความเสมอภาคในการให้บริการและเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักส่งผลให้ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุชา ตันเจริญ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนโพธิ์ อำเภอมือง จังหวัดสตูล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวส่งผลให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานของการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของคณิศร แก้วคำ (2562) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันเช่นกัน ทั้งนี้ สืบเนื่องจากทุกอาชีพต้องใช้บริการของเทศบาลบางรักพัฒนาในงานต่างๆ และเนื่องจากพื้นฐานความคิดจากการประกอบอาชีพในชีวิตประจำวันต่างกัน จึงอาจทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการออกมาแตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่าประชาชนที่มีรายได้ต่ำย่อมไม่คาดหวังคุณภาพการให้บริการ เพียงแต่ได้รับบริการสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของตนเองก็พอแล้วในส่วนผู้ที่มีรายได้สูงอาจจะคาดหวังคุณภาพการให้บริการมากกว่าเพราะมีรายได้สูงก็เสียภาษีสูง เมื่อมารับบริการจากภาครัฐในฐานะที่ตนเป็นผู้เสียภาษีก็น่าจะได้รับคุณภาพที่ดีจากการมารับบริการจึงอาจทำให้ผลการศึกษาด้านรายได้ออกมาแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเทศบาลควรปรับปรุงพัฒนาการบริการน้ำดื่มให้ประชาชนผู้มารับบริการตามจุดต่างๆ ระหว่างประชาชนรอรับบริการเพื่อเป็นการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ เทศบาลควรจัดกิจกรรมอบรมโครงการบริการที่ดี เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ ยินดีบริการให้กับประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเทศบาลควรมีนโยบายในการปฏิบัติงานช่วงพักกลางวัน เพื่อพร้อมให้บริการสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ทันทีทันใดเป็นไปตามต้องการของประชาชน

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเทศบาลควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเรื่องเอาใจใส่เอกสาร ข้อระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติเพื่อให้เกิดความแม่นยำและถูกต้องของเอกสารและข้อมูลต่างๆ เมื่อประชาชนสอบถามและสามารถตอบได้อย่างแม่นยำทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจและอยากกลับมาใช้บริการอีก

1.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการเทศบาลควรมีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์แสดงให้ประชาชนเห็นอย่างชัดเจนถึงข่าวสารต่างๆ เช่น ขั้นตอนของการรับบริการอย่างชัดเจน ประกาศเสียงตามสายประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เจ้าหน้าที่จะต้องเข้าใจถึงจิตใจของประชาชนแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่ประชาชน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษามาตรการในการปรับปรุงระบบบริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาเพื่อทราบถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการและความต้องการของประชาชน

2.2 ควรศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริการ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

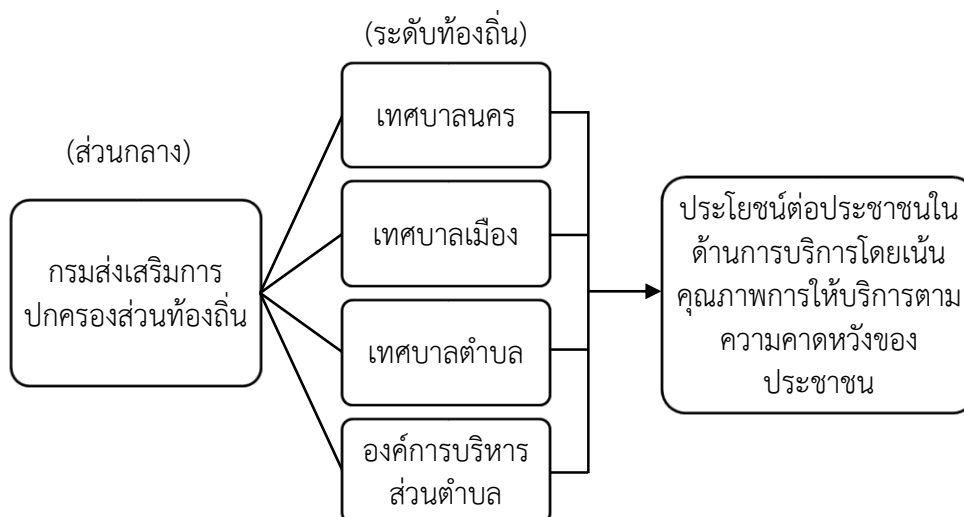
จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมและผลของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้องค์ความรู้จากการวิจัยครั้งนี้ซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. เข้าใจถึงการกระจายอำนาจจากส่วนกลางมาสู่ระดับท้องถิ่น ทำให้เกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะงานในระดับเทศบาลเมือง

2. คุณภาพการบริการเป็นตัวชี้วัดศักยภาพของทีมงานบริหารเทศบาลต่อการคงอยู่และความต่อเนื่อง

3. ประชาชนในพื้นที่ที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับเทศบาลเมืองที่มีระดับสูงกว่าม้งานบริการที่มากกว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลตำบล

จากองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยสามารถเขียนเป็นโมเดลได้ ดังนี้



ภาพที่ 2 โมเดลการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ต่อประชาชน โดยเน้นคุณภาพการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2555). **คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.
- คณิศร แก้วคำ. (2562). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา. (2564). **“ข้อมูลทะเบียนราษฎร์”**. เข้าถึงได้จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา>. สืบค้นเมื่อ วันที่ 1 กรกฎาคม 2564.
- _____. (2564). **ภารกิจของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา**. นนทบุรี: เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา.
- พรรณี นาคะวะรัง. (2559). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสาคร**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตนภรณ์ วงษ์ชา. (2555). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วิจิต ทองนวด. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาพร วงษ์จำปี. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพล อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุรชา ตันเจริญ. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดสตูล**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Cronbach, L.J. (1990). **Essentials of Psychological Testing**. (5th ed.). New York: Harper & Row.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research". **Journal of marketing**. 49: 41-50.
- Yamane, T. (1973). **Statistic : An introductory analysis**. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

