

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของหน่วยงานท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

A Study of Public Satisfaction with the Service Quality Provided by of Local
Government Agencies in Mueang District, Nonthaburi Province

จินต์จุฑา เจนจรัสอารี¹ จิดาภา ถิรศิริกุล²

Jinjutha Jenjarasaree, Jidapa Thirasirikul

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่น และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 50 คน โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1) ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงดี 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่น ได้แก่ ด้านการเก็บขยะและการจัดการขยะ ด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม และด้านการให้บริการด้านสาธารณสุข และ 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้ (1) ควรเพิ่มจุดเก็บขยะในพื้นที่ห่างไกล ปรับปรุงระบบการเก็บขยะให้เป็นเวลา ส่งเสริมการแยกขยะและการรีไซเคิลในครัวเรือน และจัดการขยะอันตรายให้เป็นระบบ (2) ควรรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ส่วนบุคคล และปรับปรุงการจัดการกับการทิ้งขยะในพื้นที่สาธารณะ และ (3) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และเครื่องมือแพทย์ ปรับปรุงการบริการฉุกเฉิน เพิ่มความพร้อมในการรับผู้ป่วย และปรับปรุงการจัดการกับโรคระบาด

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ; คุณภาพการให้บริการ; หน่วยงานท้องถิ่น

Abstract

This research article had the following objectives: 1) to study public satisfaction with the service quality provided by local government agencies in Mueang District, Nonthaburi province; 2) to analyze the factors influencing the public satisfaction; and 3) to propose recommendations for improving and enhancing the efficiency of the service quality. This study

Received: 2025-05-01 Revised: 2025-06-01 Accepted: 2025-06-02

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม Master of Political Program in Government Graduate School of Siam University. E-mail: ame.jinjutha@gmail.com

² สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม Graduate School of Political Science, Siam University. E-mail: jidapa_thira2@hotmail.com

employed a qualitative research approach, utilizing documentary research and in-depth interviews. Key informants consisted of 50 residents living in Mueang District, Nonthaburi Province. Content analysis was used to analyze the data.

The research findings were below.

1) Most residents reported a moderate to good level of satisfaction; 2) Factors influencing the public satisfaction with the service quality provided by the local government included: waste collection and management, environmental care, and public health services; and 3) Recommendations for improving and enhancing its efficiency were: (1) Increasing waste collection points in remote areas, improving the punctuality of waste collection services, promoting household waste separation and recycling, and establishing a systematic approach to hazardous waste management; (2) Raising public awareness of the importance of environmental conservation, encouraging tree planting on private property, and enhancing the management of waste disposal in public areas; and (3) Increasing the number of medical personnel and equipment, improving emergency services, enhancing the capacity to accommodate patients, and strengthening the management of epidemic control.

Keywords: satisfaction; service quality; local authorities

บทนำ (Introduction)

ในปัจจุบัน หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิด ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการสาธารณะ การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การดูแลสุขภาพอนามัย หรือการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การรับรู้และประเมินคุณภาพการให้บริการของประชาชนจึงเป็นตัวสะท้อนถึงประสิทธิภาพและความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงานท้องถิ่น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงการทำงานให้ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ลักขณา อินทร์ปึง และคณะ, 2567: 218)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ จัดให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยงบประมาณในการจัดทำบริการสาธารณะนี้ เป็นงบประมาณจากภาครัฐ ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ ได้แบ่งภารกิจบริการสาธารณะออกเป็นด้าน ได้แก่ ด้านการจัดบริการสาธารณะ ที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ และด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550: 1) แต่ในการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาพบว่า ไม่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดขาดคุณภาพ บริการสาธารณะบางอย่างไม่ตรงกับความต้องการของภาคประชาชน

จังหวัดนนทบุรีเป็นหนึ่งใน 5 จังหวัดที่อยู่ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร (นนทบุรี สมุทรปราการ นครปฐม สมุทรสาคร และปทุมธานี) นนทบุรี เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางของประเทศไทย มีขนาดเนื้อที่ใหญ่เป็นอันดับที่ 75 ของประเทศ (รวมกรุงเทพมหานคร) แต่มีประชากรหนาแน่นที่สุดเป็นอันดับที่ 2 รองจากกรุงเทพมหานคร สภาพทั่วไปของจังหวัดนนทบุรีเป็นที่ราบลุ่มมีความอุดมสมบูรณ์ จึงมีผู้คนมาตั้ง

ถิ่นฐานเป็นชุมชนหนาแน่นตามริมแม่น้ำเจ้าพระยามาตั้งแต่อดีต เช่น บ้านวัดชะลอ บ้านวัดเขมา บ้านบางม่วง บ้านตลาดขวัญ บ้านบางขุน เป็นต้น (สำนักงานจังหวัดนนทบุรี, 2567) โดยปัจจุบันจังหวัดนนทบุรี เป็นจังหวัดที่มีการเจริญเติบโตในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเกษตรกรรม การค้าการลงทุน ด้านอุตสาหกรรม ด้านการท่องเที่ยว จากการขยายตัวของภาคส่วนต่าง ๆ และความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมทำให้จังหวัดนนทบุรีมีจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งการเพิ่มขึ้นของประชากรแฝงและประชากรต่างดาว เนื่องมาจากการพัฒนาทางด้านต่าง ๆ ทั้งอุตสาหกรรมและการท่องเที่ยว (วิวัฒน์ บุญเกษม, 2565: 240) ส่งผลให้ความต้องการด้านบริการสาธารณะมีความหลากหลายและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ประชาชนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระดับที่สูงขึ้น

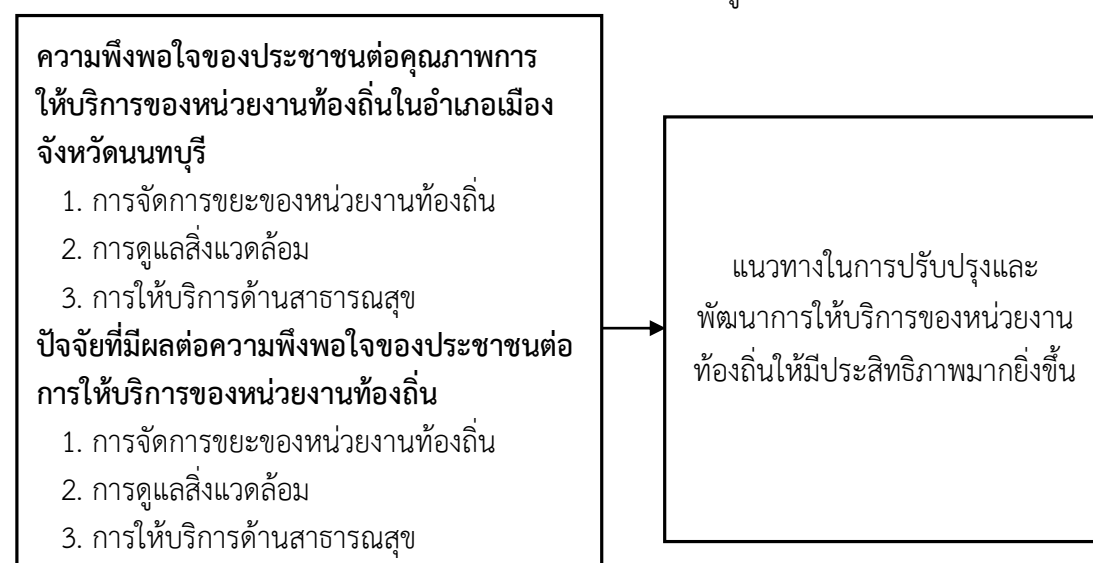
ด้วยเหตุนี้ การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะไม่เพียงแต่ช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเท่านั้น แต่ยังเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ตลอดจนเป็นพื้นฐานข้อมูลสำหรับกำหนดนโยบายและแผนงานในอนาคตที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่น
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ยกมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้ตามรูปภาพ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework)

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามรายละเอียดดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในประเด็นเกี่ยวกับการจัดการขยะของหน่วยงานท้องถิ่น การดูแลสิ่งแวดล้อม และการให้บริการด้านสาธารณสุข

1.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 50 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงเจาะจง (Purposive Sampling)

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยใช้พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพื้นที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่าง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2567-มีนาคม พ.ศ. 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Guide) และบันทึกการสัมภาษณ์ (Interview Notes) แบบสัมภาษณ์เชิงลึกถูกออกแบบมาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการกำหนดประเด็นคำถามที่ครอบคลุมหัวข้อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดการขยะ การดูแลสิ่งแวดล้อม การให้บริการด้านสุขภาพ และการจัดการจราจรบันทึกการสัมภาษณ์ใช้ในการจัดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความสำคัญและสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ การจัดบันทึกที่มีความละเอียดและครบถ้วนจะช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเริ่มต้นด้วยการเตรียมตัวสัมภาษณ์ ซึ่งรวมถึงการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับหน่วยงานท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี และการเตรียมแบบสัมภาษณ์เชิงลึก หลังจากการเตรียมตัวเสร็จสิ้น จะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่เตรียมไว้ และทำการจัดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้น จะมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อความถูกต้องและครบถ้วน การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจะช่วยให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลที่ได้รับมีคุณภาพและสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยเริ่มต้นด้วยการจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามหัวข้อและประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ การจัดหมวดหมู่ข้อมูลจะช่วยให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างมีระเบียบและสามารถหาข้อสรุปที่สำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลังจากการจัดหมวดหมู่ข้อมูล จะมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการจัดหมวดหมู่ เพื่อหาข้อสรุปและ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่น การวิเคราะห์เนื้อหาจะช่วยให้สามารถสรุปข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์และหาแนวโน้มที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงดีในการเก็บขยะและการจัดการขยะ แต่ยังมีปัญหาบางประการที่ต้องการการปรับปรุง เช่น การเพิ่มจุดเก็บขยะในพื้นที่ห่างไกล การเก็บขยะให้เป็นเวลา และการส่งเสริมการแยกขยะและการรีไซเคิล ในด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม ประชาชนต้องการให้หน่วยงานท้องถิ่นจัดกิจกรรมและรณรงค์ให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ในพื้นที่ส่วนบุคคล และการจัดการขยะในพื้นที่สาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพในส่วนของการให้บริการด้านสาธารณสุข ประชาชนเห็นว่า การให้บริการทางการแพทย์ดีแต่ยังต้องการการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และเครื่องมือแพทย์เพื่อรองรับความต้องการ รวมถึงการปรับปรุงการบริการฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และการจัดการกับโรคระบาดในอดีตยังมีข้อบกพร่อง ควรมีการวางแผนและเตรียมการให้ดีกว่าเดิม

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่น สามารถสรุปออกเป็น 3 ด้านหลัก ดังนี้

2.1 การเก็บขยะและการจัดการขยะ ประชาชนต้องการจุดเก็บขยะในพื้นที่ห่างไกลเพื่อลดปัญหาขยะสะสม นอกจากนี้ยังต้องการให้การเก็บขยะเป็นเวลาและสม่ำเสมอ และส่งเสริมการแยกขยะในครัวเรือนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรีไซเคิล

2.2 การดูแลสิ่งแวดล้อม ประชาชนต้องการให้มีการรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อม มีการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ส่วนบุคคลเพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว และมีการจัดการขยะในพื้นที่สาธารณะอย่างเข้มงวด

2.3 การให้บริการด้านสาธารณสุข ประชาชนต้องการการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และเครื่องมือแพทย์เพื่อรองรับความต้องการ นอกจากนี้ยังต้องการให้มีการปรับปรุงการบริการฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และควรมีการวางแผนและเตรียมการในการจัดการกับโรคระบาดให้ดีกว่าเดิม

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มี 3 ด้าน ดังนี้

3.1 การเก็บขยะและการจัดการขยะ ควรเพิ่มจุดเก็บขยะในพื้นที่ห่างไกล ปรับปรุงระบบการเก็บขยะให้เป็นเวลา ส่งเสริมการแยกขยะและการรีไซเคิลในครัวเรือน และจัดการขยะอันตรายให้เป็นระบบ

3.2 การดูแลสิ่งแวดล้อม ควรรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ส่วนบุคคล และปรับปรุงการจัดการกับการทิ้งขยะในพื้นที่สาธารณะ

3.3 การให้บริการด้านสาธารณสุข ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และเครื่องมือแพทย์ ปรับปรุงการบริการฉุกเฉิน เพิ่มความพร้อมในการรับผู้ป่วย และปรับปรุงการจัดการกับโรคระบาด

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงดี แต่อย่างไรก็ตาม ยังคงมีปัญหาบางประการที่ต้องได้รับการปรับปรุง เช่น การเพิ่มจุดเก็บขยะในพื้นที่ห่างไกล การจัดเก็บขยะให้ตรงเวลา และการส่งเสริมการแยกขยะและการรีไซเคิล ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น ทั้งนี้ อาจจะเป็นเนื่องจากว่า ประชาชนยังคาดหวังการบริการที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากยิ่งขึ้นจากหน่วยงานท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐภา สืบศรี และคณะ (2566: 358) พบว่า ความพึงพอใจในการบริหารจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่น พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่น ได้แก่ ด้านการเก็บขยะและการจัดการขยะ ด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม และด้านการให้บริการด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ อาจจะเป็นเนื่องจากว่า ปัจจัยดังกล่าวเป็นบริการพื้นฐานที่ประชาชนสามารถรับรู้ได้โดยตรง เมื่อบริการเหล่านี้มีประสิทธิภาพ จะสร้างความมั่นใจและความรู้สึกที่ได้รับการดูแลจากหน่วยงานท้องถิ่นอย่างทั่วถึง ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพร สุนทร และคณะ (2565: 252) พบว่า งานด้านส่งเสริมสนับสนุนการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอพนมพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา วานสุวรรณ และคณะ (2567: 639-640) พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญต่อการบริการสาธารณสุขชุมชนและการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมควรมีการสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พบว่า ควรเพิ่มจุดเก็บขยะในพื้นที่ห่างไกล ปรับปรุงระบบการเก็บขยะให้เป็นเวลา ส่งเสริมการแยกขยะและการรีไซเคิลในครัวเรือน และจัดการขยะอันตรายให้เป็นระบบ ทั้งนี้ อาจจะเป็นเนื่องจากว่า มีประเด็นที่จำเป็นต้องเพิ่มเติมได้อีกหลายเรื่อง คือ การดูแลสิ่งแวดล้อม ควรต้องรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อม ควรต้องส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ส่วนบุคคล และควรต้องปรับปรุงการจัดการกับการทิ้งขยะในพื้นที่สาธารณะ ส่วนการให้บริการด้านสาธารณสุขควรต้องเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และเครื่องมือแพทย์ ปรับปรุงการบริการฉุกเฉิน เพิ่มความพร้อมในการรับผู้ป่วย และปรับปรุงการจัดการกับโรคระบาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์สิทธิ์ ทรัพย์เจริญกุล และ เฉลิมพร เย็นเยือก (2567: 43) พบว่า ควรต้องพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยการปรับปรุงด้านสถานที่และ อุปกรณ์และอำนวยความสะดวกให้มีความเหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วขึ้นและควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลลาลูกกา เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ครอบคลุมทุกมิติ อันจะเป็นการเพิ่มคุณภาพการบริการให้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้นในอนาคต

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

การวิจัยนี้ได้แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี และได้เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานท้องถิ่นควรต้องเพิ่มจุดเก็บขยะในพื้นที่ทางไกล เพื่อป้องกันการสะสมของขยะในพื้นที่เหล่านี้ การกำหนดเวลาการเก็บขยะอย่างชัดเจนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเป็นอีกข้อหนึ่งที่ได้รับ การพิจารณา ควรมีการจัดกิจกรรมและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการแยกขยะในครัวเรือนและส่งเสริม การรีไซเคิล

1.2 การรณรงค์ให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อม ควรต้องจัดกิจกรรม รณรงค์และส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ส่วนบุคคล การจัดการขยะในพื้นที่สาธารณะควรต้องมีการจัดการที่ เข้มงวดและมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อป้องกันการทิ้งขยะในที่สาธารณะ

1.3 หน่วยงานท้องถิ่นควรต้องเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และเครื่องมือแพทย์เพื่อรองรับความต้องการ ของประชาชน การปรับปรุงระบบการบริการฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเป็นสิ่งจำเป็น ควรต้องมีการ วางแผนและเตรียมการรับมือกับโรคระบาดอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดและลดผลกระทบ ต่อประชาชน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรต้องขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถ นำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการในหลายพื้นที่

2.2 ควรต้องทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน การเก็บรวบรวมข้อมูล

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). **สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- ณัฐภา สืบศรี, ปานตะวัน กองศรีมา, อนุทัย อรุณรัมย์, สุทธิพันธ์ อรัญญวาส และวิภาพรรณ อุปนิสากร (2566). การศึกษาความพึงพอใจในการบริหารจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโกล อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. **วารสารวิชาการรัตนบุศย์**. 5(1): 358-367.
- ปวีณา วานสุวรรณ, ภูมิร ชันธหัตถ์ และเบญญาศิริ งามสะอาด. (2567). บทบาทของผู้บริหารและคุณภาพ การให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสกลนคร. **วารสารมณีเชษฐาราม วัฒนภูมิ**. 7(5): 639-664.

- ลักษณ์ อินทร์บึง, สนานจิต ทารเทศ, ภาณุวัฒน์ กิตติกรวรรณนท์ รัตนพิมลพลแสน และนุชธิดา โยลัย. (2567). การบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. **วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. 14(4): 216-229.
- วิวัฒน์ บุญเกษม. (2565). การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดนนทบุรี. **วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**. 16(2): 239-252.
- ศักดิ์สิทธิ์ ทรัพย์เจริญกุล และ เฉลิมพร เย็นเยือก. (2567). การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. **วารสารสมาคมนักวิจัย**. 29(1): 43-59.
- สิทธิพร สุนทร, สถิตคุณ บุญเรือน, สกนธ์ คำสาคร, ภัณฑิลา น้อยเจริญ และรัตนภรณ์ ธรรมโกศล. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธิ์ชัยจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. **วารสารมหาจุฬานาครธรรมศาสตร์**. 9(11): 245-255.
- สำนักงานจังหวัดนนทบุรี. (2567.) **ประวัติความเป็นมาของจังหวัด**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://ww2.nonthaburi.go.th/content/history> สืบค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2567.