

## ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

### The Opinions of People on Services of Bankhai Subdistrict Municipality, Bankhai District, Rayong Province

แบงค์ นพเกตุ<sup>1</sup> จตุพร บานชื่น<sup>2</sup> และชัยรัตน์ วงศิกิจรุ่งเรือง<sup>3</sup>

Bank Nophaket, Jatuporn Banchuen, and Chairat Wongkitrungruang

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย จังหวัดระยอง ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในงานบริการกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลบ้านค่าย จำนวน 355 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.36) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านผลการให้บริการ และด้านการให้บริการชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.51, 3.40, 3.33, 3.32 และ 3.17 ตามลำดับ) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายแตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ และกลุ่ม

<sup>1</sup>ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>2</sup>ผู้ทรงคุณวุฒิ สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>3</sup>อาจารย์ประจำ สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านผลการให้บริการและด้านการให้บริการชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนความรู้เกี่ยวกับการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในทุกด้าน

**คำสำคัญ:** ความคิดเห็น, การให้บริการสาธารณูป, เทศบาลตำบลบ้านค่าย

## Abstract

These objectives of this research were to study opinions of people on services of Bankhai Subdistrict Municipality, to compare people's opinions classified by personal factors and perception of service information, and to study relationship between knowledge on service and opinions of people on services of Bankhai Subdistrict Municipality. Data of 355 respondents analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, Analysis of variance that paired differences compared by Scheffe methods, and Pearson's product moment correlation coefficient. Statistical significant level was set at .05.

Research results reveal that most of respondents had opinions on services of Bankhai Subdistrict Municipality in overall in moderate level ( $\bar{x}=3.36$ ). The most average of mean in this opinions was place and facilities, later were service officer, service process, service result, and community service ( $\bar{x}=3.51, 3.33, 3.32$ , and  $3.17$  respectively). Hypothesis testing found that respondents who had difference gender, had a difference opinion on service process aspect, and respondents who had difference age, had a difference opinion on service result and community service aspect at statistical level .05. For perception of service information, results showed that it was difference in all aspect with the statistical level .001. For knowledge on service, the result had not relationship in all aspect.

**Keyword:** Opinion, Public Service, Bankhai Subdistrict Municipality

## 1. บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีพัฒนาการตั้งแต่การปฏิรูประบบราชการในสมัยรัชกาลที่ 5 ที่มีกฎหมายว่าด้วยการจัดกิจการท้องถิ่นฉบับแรก คือ พระราชกำหนดสุขภาพจุลทรรศน์ 116 โดยกำหนดให้สุขภาพจุลทรรศน์มีหน้าที่ดำเนินการรักษาความสะอาดและป้องกันโรค ทำลายขยะมูลฝอย จัดสถานที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะ สำหรับราษฎรทั่วไป ห้ามการปลูกสร้าง หรือซ้อมแซมโรงเรือน ที่จะเป็นเหตุให้เกิดโรค รวมทั้งการขันป้ายสิ่งโสโครก ที่ทำความรำคาญให้กับราษฎรไปทั่วเป็นต้น ต่อมาได้จัดตั้ง สุขภาพจุลทรรศน์ ท่าฉลอม เมืองสมุทรสาครขึ้น ในต่างจังหวัด เป็นแห่งแรก ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบการปกครองของประเทศไทย ในปีพ.ศ. 2475 ประเทศไทยได้จัดระเบียบการบริหารราชการ เป็นราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการบริหารแห่งราชการจังหวัดไทย พ.ศ. 2476 โดยในส่วนของราชการส่วนท้องถิ่น ได้มีการจัดตั้ง “เทศบาล” ขึ้น ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 แต่การดำเนินงานของเทศบาล ไม่ได้ผลเต็มที่ตามที่มุ่งหมายไว้ จึงไม่อาจขยายการตั้งเทศบาลออกไปทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักรได้ และได้มีการตั้งสุขภาพจุลทรรศน์แทนเทศบาลในท้องที่ที่ยังไม่มีฐานะเป็นเทศบาล อย่างไรก็ตาม การจัดตั้งเทศบาล และสุขภาพจุลทรรศน์ไม่เป็นไปโดยทั่วถึงดังนั้น เพื่อแก้ความเหลื่อมล้ำในการปกครองท้องถิ่น ในเขตเทศบาล และสุขภาพจุลทรรศน์ กับท้องถิ่นที่อยู่นอกเขตดังกล่าว จึงได้มีการจัดตั้ง องค์กรบริหารส่วนตำบลขึ้น โดยตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ ส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนจังหวัด ภายใต้เขตพื้นที่จังหวัดนอกเขตเทศบาล และเขตสุขภาพจุลทรรศน์ และในปี พ.ศ. 2537 ก็ได้มีการปรับปรุงการบริหารส่วนท้องถิ่นในส่วนพื้นที่ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด ให้มีการบริหารส่วนตำบลขึ้น เป็นองค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามพระราชบัญญัติสภาร่างแบบ และองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ปัจจุบันกระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศจัดตั้งแล้วทั่วประเทศ 6,397 แห่ง ซึ่งนับว่าเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่ลึก และใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2558)

ภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

ได้ริเริ่มกำหนดกรอบพิศทางการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและการปกครองส่วนท้องถิ่น ในหลายด้าน อาทิ การค่านิสิ่ง ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการสาธารณูปโภค ควบคู่กับการเน้นย้ำให้พนักงานส่วนท้องถิ่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่การสร้างระบบป้องกันการทุจริตของนักการเมือง และพนักงานส่วนท้องถิ่น นอกจากนั้นการกำหนดพัฒนาการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นก็เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะมีการดำเนินการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง และจริงจัง พร้อมกันนี้ยังได้มีการปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ สถาบันและองค์กรบริหารส่วนตำบล สุขุมวิท เทศบาล องค์กรบริหารส่วน จังหวัด เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร ให้สอดคล้องกับเจตนา湿润ของรัฐธรรมนูญ คุ้มครองสิทธิในการตรวจสอบและประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 โดยเฉพาะการยกฐานะ สุขุมวิท เป็นเทศบาลตำบลทั้งหมด ยังผลให้เกิดความตื่นตัวทั้งในหมู่ประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับการรองรับการกระจายอำนาจการปกครองตนเอง เป็นอย่างมาก ดังนั้น ปัจจุบันประเทศไทยจึงมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล (แยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาล เมือง และเทศบาลตำบล) องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) (วราลัญช์ อิสราธุพงศ์, 2557)

เทศบาลโดยการตราพระราชบัญญัติภายในท้องถิ่นเป็นเทศบาลเป็นแห่งๆ ไป ในปัจจุบันเทศบาลมี 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร แต่การที่รัฐบาลจะยกฐานะท้องถิ่นให้เป็นเทศบาลประเภทใดนั้น จะพิจารณาจากองค์ประกอบทางด้านจำนวนประชากรในท้องถิ่นนั้นๆ ความเจริญทางเศรษฐกิจหรือรายได้ของท้องถิ่น และการพัฒนาความเจริญภายในท้องถิ่น ในการยกฐานะของท้องถิ่นเป็นเทศบาลนั้น ในพระราชบัญญัติการจัดตั้งเทศบาลจะต้องระบุชื่อและเขตของเทศบาลนั้นไว้ด้วย พร้อมทั้งต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของเทศบาล แต่ละประเภทตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย โดยเทศบาลนคร คือ เขตท้องถิ่นซึ่งมีประชากรรวมกัน 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้ อัันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล เทศบาลเมือง คือ เขตท้องถิ่นซึ่งมีที่ดินที่ตั้งของศala กลาง จังหวัด หรือท้องถิ่นที่มีประชากรรวมกัน 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้ อัันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล เทศบาลตำบล คือ เขตท้องถิ่นซึ่งมี

มีประชากรรวมกัน 5,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล หรือ เป็นสุขภาพดีเมามากก่อนการยกฐานะสุขภาพดีเป็นเทศบาล ตำบล และแม้ว่า “เทศบาลตำบล” จะมีชื่อเรียกคล้ายกันหรือชื่อเดียวกันกับ “ตำบล” แต่เทศบาลตำบลไม่จำเป็นจะต้องครอบคลุมตำบลเพียงตำบลเดียว หรือไม่จำเป็นต้องครอบคลุมตำบลตามชื่อเทศบาลนั้น โดยท้องที่เทศบาลทั้งสามรูปแบบนี้ จำเป็นจะต้องมีพระราชบัญญัติยกฐานะเขตชุมชนนั้นๆ ขึ้นเป็นเทศบาลในแต่ละระดับชั้นด้วย ดังนั้น ในทางปฏิบัติ ท้องถิ่นบางแห่งอาจจะฝ่าฝืนเกณฑ์ทั้งด้านประชากร และรายได้แล้ว แต่ยังมีสถานะเป็นองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็นอยู่ เนื่องด้วยยังไม่มีการยกฐานะ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2558)

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 และอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จะต้องมีการจัดทำบริการสาธารณสุขเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชน หรือตอบสนองความต้องการ ขั้นพื้นฐานของประชาชนในเขตเทศบาล ดังนี้ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ จัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง จัดให้ราชภารตีมีการศึกษาอบรม ส่งเสริมการพัฒนาศตวรรษเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ บำรุงศิลปะ จาริตรแพนี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น อาจสรุปได้ว่าเทศบาลเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น ที่มีความเก่าแก่คู่กับสังคมไทยมาเป็นเวลาช้านาน และถือเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น ต้นแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ในด้านการกระจายอำนาจการปกครอง และส่งเสริมการปกครองตามระบบประชาธิปไตย

ภาพรวมของเทศบาลตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับกลาง มีเนื้อที่ 1,637.5 ไร่ หรือคิดเป็นพื้นที่ 2.62 ตาราง กิโลเมตร ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดระยอง อยู่ห่างจากจังหวัดระยอง 11 กิโลเมตร ตั้งอยู่บนถนนหลวงหมายเลข 3134 มีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 6 หมู่บ้าน คือ หมู่ 1 ตำบลบ้านค่ายทั้งหมด บางส่วนของ หมู่ 2 และ หมู่ 6 ตำบลบ้านค่าย และบางส่วนของ หมู่ 3 หมู่ 4 หมู่ 6 ตำบลหนองละลอก มีประชากรตามข้อมูลทางทะเบียน ราชภัฏทั้งสิ้น 3,190 คน จำนวน 1,725 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากรต่อ

พื้นที่ เท่ากับ 1,217.56 คน/ตร.กม. โดยมีชุมชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านค่ายจำนวน 4 ชุมชน และมีการแบ่งแยกอำเภอหน้าที่ของเทศบาลได้เป็น 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับ หรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติและอำเภอหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติตาม พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. 2496 ประกอบด้วย งานด้านโครงการสร้างพื้นฐาน งานด้านเศรษฐกิจ งานด้านสังคม และงานด้านการเมืองการบริหาร (เทศบาลตำบลบ้านค่าย, 2557)

ในอดีตที่ผ่านมา การบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านค่ายมักประสบกับปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ ขาดความคล่องตัวในการให้บริการ ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน มีข้อจำกัดในการให้บริการประชาชน อีกทั้งยังมีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สุนัขจรจัด และการให้บริการของเทศบาล เพื่อให้ระบบการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของประชาชนที่มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล เทศบาลตำบลบ้านค่ายมีการพัฒนาการให้บริการประชาชนแบบครบวงจร โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการให้เกิดความสatisfactoryมากยิ่งขึ้น

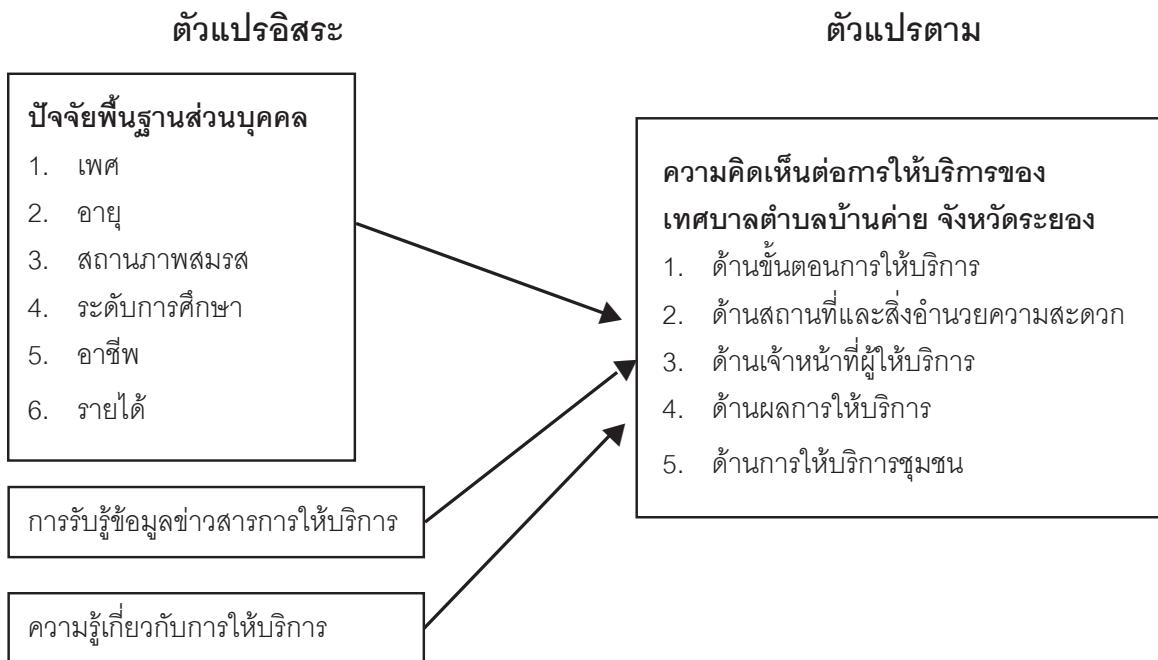
จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับกลาง ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเสนอแนะต่อหน่วยงานในการพัฒนาปรับปรุงระบบและรูปแบบการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านค่ายและหน่วยงานที่มีรูปแบบการให้บริการที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงการตอบความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม รวดเร็ว ทั่วถึง เป็นธรรม และเท่าเทียม

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย
- เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในงานบริการกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย

### 3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 4. สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย อ.บ้านค่าย จังหวัดระยอง แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีการรับรู้ข่าวสารการให้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย อ.บ้านค่าย จังหวัดระยอง แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีความรู้ในการให้บริการของเทศบาล มีความสัมพันธ์กับคิดเห็นต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านค่าย อ.บ้านค่าย จังหวัดระยอง

## 5. ระเบียบวิธีการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่ายจังหวัดระยอง จำนวนทั้งสิ้น 3,190 คน (เทศบาลตำบลบ้านค่าย, 2557) ผู้วิจัยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการศึกษา โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane's (1973 อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2549) ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 จากการคำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรของ Yamane's ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 355 คน จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มแบบ碰เบียง (Accidental Sampling) สุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย และความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย

### การทดสอบเครื่องมือและหาค่าความเชื่อมั่น

1. การหาความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ นำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา หลังจากนั้นนำไปปรับปรุงเนื้อหาให้ครอบคลุม และเกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านค่ายพัฒนา จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในการวัดความคิดเห็น และใช้วิธีวัดของ KR-20 ใน

## การวัดความรู้ความเข้าใจ

ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย .9634 (ด้านขั้นตอนการให้บริการ .9034, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก .8715, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .9698, ด้านผลการให้บริการ .9498 และด้านการให้บริการชุมชน .9028) ส่วนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่น .9578 และความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่น .9529

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปดำเนินการสอบถามข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการยังที่ทำการเทศบาลตำบลบ้านค่าย ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 สัปดาห์

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างความพึงพอใจในการรับบริการ โดยใช้ค่าสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' และสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

## 6. ผลการวิจัย

จากการสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่าย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.4 อายุอยู่ระหว่าง 31–40 ปี ร้อยละ 26.5 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 58.3 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าป्रิมุญาติ มากที่สุด ร้อยละ 62.3 ทำงานเกษตร ร้อยละ 36.3 มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มากที่สุด และประเภทของงานบริการที่ประชาชนมาใช้บริการของเทศบาลบ้านค่ายมาใช้บริการคือการกำจัดขยะและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 42.3

## ความรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่าย ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 86.2) มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่าย ได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการจากทางเทศบาล ร้อยละ 90.7 โดยได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ สื่อเฉพาะกิจ และสื่อมวลชนตามลำดับ

ในขณะที่ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่าย แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านผลการให้บริการ และด้านการให้บริการชุมชน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่าย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในภาพรวม และรายด้านที่ 5 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านผลการให้บริการ และด้านการให้บริการชุมชน ตามลำดับ

## การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่ายที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบร่วมกัน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศและอายุของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่ายที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายแตกต่างกัน โดยเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ส่วนอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายแตกต่างกันในด้านผลการให้บริการ และด้านการให้บริการชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ได้แก่ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่ายที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่ายที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3** ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่ายที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย

ผลการศึกษาพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการในภาพรวมและในรายด้านทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 7. การอภิปรายผล

### ปัจจัยส่วนบุคคล

ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่าย เป็นเพศชาย (ร้อยละ 47.6) และหญิง (ร้อยละ 52.4) ในจำนวนใกล้เคียงกัน กลุ่มอายุของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลในช่วงอายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 25.3) และ 31-40 ปี (ร้อยละ 26.5) มีจำนวนใกล้เคียงกัน ประชาชนที่มาใช้บริการมีอายุต่ำสุด 13 ปี สูงสุดอายุ 80 ปี โดยประชาชนที่อายุน้อยส่วนใหญ่จะมาใช้บริการด้านงานทะเบียนราชภัฏ เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนประชาชนสูงอายุ จะมาใช้บริการด้านสวัสดิการสังคมเป็นส่วนใหญ่ ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว (ร้อยละ 58.3) และมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 62.3) ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 35.2) และพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 31.2) ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของความเป็นชุมชนเมืองของเทศบาลตำบลบ้านค่ายและตั้งอยู่ใกล้แหล่งอุตสาหกรรมของจังหวัด รายของ ประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 49.6) เมื่อพิจารณาในงานบริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายทั้งหมด ถือเป็นการให้บริการ

สาธารณชนที่หน่วยงานรัฐต้องจัดหาให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบความต้องการโดยรวม (นั้นทวัฒน์ บรมานันท์, 2543) ดังนั้นการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายในทุกงาน จะรองรับความต้องการของประชาชนทุกกลุ่ม ไม่เฉพาะเจาะจงให้บริการแก่ประชาชนส่วนได้ส่วนหนึ่ง

### การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการจากทางเทศบาล ร้อยละ 90.7 ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 9.3 ซึ่งทางเทศบาลตำบลบ้านค่ายใช้สื่อในการแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสื่อ 3 ประเภท ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจเมื่อพิจารณา รายละเอียดในแต่ละประเภทของสื่อพบว่าประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อบุคคล มากที่สุด โดยได้รับจากเจ้าหน้าที่เทศบาลมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มุกิดา สอดสุข (2554) ที่พบว่าประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ โดยตรง เนื่องจากการสอบถามข้อมูลต่างๆ จากเจ้าหน้าที่จะได้รับความชัดเจนและถูก ต้องมากที่สุด สามารถซักถามหากเกิดความไม่เข้าใจในการบริการของเทศบาล รองลง มา คือ สื่อเฉพาะกิจ โดยประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจากระบบเสียงตามสายมาก ที่สุด เพราะแต่ละชุมชนจะมีหอกระจายเสียงที่ส่วนใหญ่มักติดตั้งไว้ ณ ที่ทำการของ ผู้นำชุมชน มีการกระจายข้อมูลข่าวสารจากทางเทศบาลเป็นประจำทุกวัน จึงเป็นสื่อ ที่เข้าถึงประชาชนโดยตรง แต่การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเสียงตามสายจะมีข้อ ด้อยในเรื่องความชัดเจนเสียงประกาศช้า และการที่บ้านเรือนประชาชนอยู่ใกล้กัน หอกระจายเสียงทำให้การรับฟังไม่ชัดเจน ประเภทสื่อที่ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสาร มากที่สุด นี้ น่อมจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสถานที่ที่ชุมชนจะมีเสียงที่ชัดเจน กว่า ประชาชนก็สามารถรับฟังข่าวสารได้จากที่บ้าน โดยไม่จำเป็นต้องไปซื้อหามี่อน หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น

เมื่อพิจารณาถึงระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนผู้มาใช้บริการ เทศบาลตำบลบ้านค่ายในภาพรวม พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อมูลว่า ประชาชนรับรู้ว่าเทศบาล มี การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการของเทศบาลผ่านระบบเสียงตามสายในทุก วัน มีระดับการรับรู้มากที่สุด ทั้งนี้ เพราะการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายเป็นสิ่ง

ที่ประชาชนได้ยินและรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อยู่เป็นประจำและถือเป็นหน้าที่ของเทศบาลในการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ รองลงมาคือ รับรู้ว่าเทศบาลมีการแจ้งเตือนประชาชนเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพราะสาธารณภัยเป็นเรื่องสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งประชาชนเองก็ให้ความสนใจและให้ความสำคัญในการรับรู้การแจ้งเตือนจากเทศบาล และการรับรู้ว่าประชาชนสามารถสอบถามขั้นตอนการขอรับบริการจากเทศบาลในงานบริการต่างๆ จากเจ้าหน้าที่เทศบาลได้โดยตรง เพราะเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศบาลในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และตอบข้อซักถามของประชาชนเกี่ยวกับงานบริการของเทศบาล ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีระดับการรับรู้ปานกลาง คือ การรับรู้รายละเอียดของกิจกรรมที่เทศบาลจะจัดขึ้นในแต่ละเดือนล่วงหน้า เนื่องจากข่าวสารที่ทางเทศบาลต้องการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้มีหลากหลาย เช่น นโยบายของเทศบาล ผลการดำเนินงาน การให้บริการด้านต่างๆ จึงอาจทำให้ประชาชนได้รับข่าวสารไม่ครอบคลุมทุกกิจกรรมของเทศบาล และการที่เทศบาลมีเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการ กิจกรรมของทางเทศบาล และเป็นช่องทางในการเรียนรู้ของทุกๆ น้องจากติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์เทศบาล ประชาชนจะต้องมีอุปกรณ์ในการเข้าถึงเว็บไซต์ เช่น คอมพิวเตอร์ที่ติดต่ออินเตอร์เน็ต หรือสมาร์ทโฟน และต้องมีความรู้ในการใช้โปรแกรมอินเตอร์เน็ตอีกด้วย จึงทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ที่จะเลือกรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล

## ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ

ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลต่ำบลบ้านค่าย ในระดับมาก โดยเรื่องที่ประชาชนมีความรู้ในระดับมากที่สุด คือการเก็บขยะและกำจัดขยะ มูลฝอยในพื้นที่เขตเทศบาลเป็นหน้าที่ของเทศบาลโดยมีกำหนดวันเวลาในการเก็บขยะและมีการกำจัดขยะมูลฝอยด้วยวิธีการที่ถูกสุขลักษณะ เพราะการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่เทศบาล เป็นหน้าที่ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่ทำงานใกล้ชิด ประชาชน มีการจัดกิจการออกให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ การเก็บขยะมีความจำเป็นต้องกำหนดวันเวลาที่แน่นอนในการจัดเก็บขยะในแต่ละพื้นที่ของเทศบาล เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขยะตกค้าง และประชาชนก็สามารถแจ้งปัญหาเพื่อขอรับความช่วยเหลือผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลได้ ทั้งนี้ การที่เทศบาลจัดกิจกรรม

ต่างๆ เพื่อพบปะประชาชน มีการให้ความรู้ ตลอดจนให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ จึงส่งผลให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับงานให้บริการที่แต่ละส่วนงานของเทศบาลดำเนินอยู่ เป็นอย่างดี

ส่วนความรู้ที่อยู่ในระดับน้อย คือ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเป็นผู้ดูแลเรื่องสวัสดิการเบี้ยผู้สูงอายุและเบี้ยคนพิการของเทศบาลฯ เนื่องจากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลต่ำบลบ้านค่ายเป็นหน่วยงานที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้สูงอายุและคนพิการ ดูแลสุขภาพ ความเป็นอยู่ของประชาชน โดยเป็นการติดต่อประสานงานผ่านทาง อสม. และจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนผู้สูงอายุอยู่เสมอ จึงทำให้ประชาชนเข้าใจว่า การดำเนินการงานส่วนเบี้ยผู้สูงอายุและเบี้ยคนพิการเป็นส่วนหนึ่งของงานในหน้าที่ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมไปด้วย

### ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลต่ำบลบ้านค่ายต่อการให้บริการของเทศบาลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) หมายถึง ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลว่า ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากเท่าที่ควร ทางเทศบาลควรจะปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลให้ตรงตามความต้องการ มีความสะดวก รวดเร็วและอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนได้มากกว่าที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งสามารถแยกวิเคราะห์ในแต่ละด้านดังนี้

#### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาล ต่ำบลบ้านค่าย ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ในแต่ละประเด็นประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีรูปแบบฟอร์มที่ให้ผู้รับบริการมีลักษณะเรียบง่าย ให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ที่มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสูงสุด รองลงมาคือ เทศบาลให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลัง และขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลมีความเหมาะสม (ไม่มาก/ไม่น้อยเกินไป) ส่วนประเด็นที่ ประชาชนมีความคิดเห็น เป็นลำดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีการพัฒนาเพื่อสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เนื่องจาก

การให้บริการของเทศบาลยังไม่เป็นแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว อย่างแท้จริง ประชาชน ยังต้องติดต่อหลายส่วนงานบริการ เพื่อให้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยตามความต้องการ

## 2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ประเด็นเรื่องสถานที่ตั้งของเทศบาลมีความเหมาะสม และ มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก เพียงข้อเดียว เพราะสถานที่ตั้งของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านค่าย อยู่ในพื้นที่ หมู่ 3 ตำบลหนองละลอก ซึ่งตามแผนที่พบว่าจะอยู่ใกล้ทางของพื้นที่เทศบาลบ้านค่าย ดังนั้นประชาชนพักอาศัยส่วนต่างๆ ของเขตเทศบาล สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก รองลงมาคือ เทศบาลมีการตอบต่อและการจัดสถานที่ให้บริการที่สวยงาม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีสถานที่สำหรับนั่งพักระหว่างรอรับบริการมีเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ ซึ่งก็อาจเกี่ยวนেื่องมากจาก การพัฒนาระบบการให้บริการที่ต้องการให้สนองตอบความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาล ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความคิดเห็นเป็นลำดับสุดท้าย คือ เทศบาลมีการนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ

## 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบร่วมกันทุกข้อประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นเจ้าหน้าที่เทศบาลมีบุคลิกภาพที่ดี พูดจาสุภาพ ยิ้มเย้ม แจ่มใส และเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ เป็นข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสูงสุด ส่วนในข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความรู้วิชาการที่จะให้บริการซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน หากเจ้าหน้าที่เทศบาลไม่สามารถตอบข้อสงสัย หรือไม่สามารถอธิบายการบริการให้ของเทศบาลได้อย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนเกิดความสับสน เพราะเจ้าหน้าที่เทศบาลขาดความรู้วิชาการที่จะให้บริการ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประเด็นนี้น้อยที่สุด

#### 4. ด้านผลการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย ด้านผลการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในทุกข้อประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นการให้บริการของเทศบาลมีความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน เป็นข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสูงสุด เพราะการให้บริการของเทศบาลถือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่มีกฎระเบียบรองรับ เจ้าหน้าที่จะต้องให้ความสำคัญในการเรื่องความถูกต้องและดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ส่วนข้อที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในลำดับสุดท้ายคือ การให้บริการของเทศบาลมีการพัฒนาระบบโดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติการเพื่อนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพ กับประชาชนผู้ขอรับบริการ ปัจจุบันถึงการที่เทศบาลยังไม่ประสบความสำเร็จในการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในประเด็นน้อยที่สุด

#### 5. ด้านการให้บริการชุมชน

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย ด้านการให้บริการชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในทุกข้อ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นเทศบาลสนับสนุนด้านกีฬาและนันทนาการอย่างเหมาะสม เป็นข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสูงสุด เพราะการจัดกิจกรรมกีฬาและนันทนาการถือเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างเทศบาลกับประชาชนและได้รับความร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี เทศบาลจึงมีการจัดกิจกรรมประเภทนี้ปอยครั้ง ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการเป็นลำดับสุดท้ายคือ เทศบาลจัดให้มีการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างมีประสิทธิภาพในพื้นที่ ซึ่งในประเด็นดังกล่าว แม้ว่าการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจะเป็นหน้าที่หลักของเทศบาล ซึ่งได้จัดเจ้าหน้าที่ของเทศบาลออกตรวจตรา และเฝ้าระวังภัยอยู่ทุกคืนแล้ว แต่ด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่พอเพียง จึงทำให้การออกเฝ้าระวังดูแลความปลอดภัยให้กับประชาชน จึงไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่

## การทดสอบสมมติฐาน

1. ประชาชนที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายแตกต่างกัน

ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย ด้านขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน โดยประชาชนเป็นเพศชายมีความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ชายอาจจะมีความเข้าถึงความยุ่งยากในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นางจันทนา (2554) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย ด้านผลการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายสูงกว่าประชาชนในช่วงอายุอื่นๆ และ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย ด้าน การให้บริการชุมชน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายสูงกว่าประชาชนในช่วงอายุอื่นๆ เนื่องจากประชาชนที่มีช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป หรือก็คือผู้สูงอายุ ซึ่งหากเดินทางไปใช้บริการที่เทศบาลด้วยตัวเองเพียงลำพัง อาจเกิดปัญหาในการสื่อสาร หรือการดำเนินการในบางกระบวนการซึ่งเป็นข้อจำกัดของผู้สูงอายุแต่ละคน ดังนั้นการมีเจ้าหน้าที่เข้ามาให้ความช่วยเหลือช่วยเดินเรื่องตามขั้นตอนกระบวนการให้รวดเร็วขึ้น เพื่อที่ผู้สูงอายุจะได้ไม่เหนื่อยที่ต้องรอนานจึงมีความคิดเห็นด้านผลการให้บริการและด้านการให้บริการชุมชนสูงกว่าประชาชนในช่วงอายุอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องผลการศึกษาของ พรสุข จันทร์แก้ว (2553) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเข้าเจียก อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ที่พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเข้าเจียก แตกต่างกัน

## 2. ประชาชนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่ายที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายแตกต่างกันทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากผลการทดสอบสมมติฐาน ประชาชนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารมาก จะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการทั้งในภาพรวม และแยกรายข้ออยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ ประมาณ ๘๗.๘% ๘๗.๘% สตะเวทิน (2546) ได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจ หรือไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ข่าวสารจะเป็นปัจจัยสำคัญที่บุคคลใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆ เมื่อพิจารณาความแตกต่างของระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายในภาพรวมและรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายในภาพรวมและรายด้านแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มุธิตา สอดสุข (2554) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณูปโภคของเทศบาลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณูปโภคแตกต่างกัน

## 8. ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. เทศบาลควรปรับปรุงขั้นตอนวิธีการให้บริการประชาชนให้เป็นระบบ ได้แก่ พัฒนาระบบงานให้บริการประชาชนเพื่อลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการใช้บริการ เช่น จัดให้มีจุดติดต่อรับเรื่องจากประชาชนเพื่อคัดกรองเรื่องที่ประชาชนมาขอรับบริการก่อน ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เทศบาลควรจัดทำคู่มือประชาชนในการอธิบายรายละเอียดของงานบริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย เอกสารที่ต้องยื่นประกอบการขอใช้บริการเทศบาล และเทศบาลควรจัดสรรงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์และระบบ

## เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชน

2. เทศบาลควรจัดเตรียมงบประมาณในการปรับปรุงระบบเสียงตามสัยอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนได้สะดวกรวดเร็ว และครอบคลุมพื้นที่ รวมมีการสอบถามความชัดเจนของการรับฟังจากประชาชนที่พากาสัยในพื้นที่ต่างๆ ของเทศบาลเป็นระยะๆ และปรับปรุงระบบเสียงตามสัยให้มีคุณภาพสามารถรับฟังข่าวสารได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง

3. การพัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่เทศบาลด้านความรู้วิชาการที่จะให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างเต็มที่

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรเลือกศึกษาเชิงลึกในส่วนของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยศึกษาถึงปัจจัยที่จะส่งผลให้งานบริการประสบความสำเร็จในการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ และวิเคราะห์ ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างเทศบาลที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลให้การบริการประชาชนประสบความสำเร็จในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

3. การศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการทำงานเชิงรุก โดยนำร่องในเรื่อง การพัฒนาระบบอาสาสมัครด้านสุขภาพและอนามัย หรือการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในชุมชน

## เอกสารสิ่งอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2558). **พระราชบัญญัติกฎหมายท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาล.** (Online). <http://www.dla.go.th>. 25 ตุลาคม 2558.

เทศบาลตำบลบ้านค่าย. (2557). **ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง** (Online). <http://www.bankhaicity.com>. 5 เมษายน 2558.

นภา จันทนา. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี.** ปัจจุบัน พิเศษรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยบูรพา นันทวัฒน์ ปรมานันท์. (2543). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณสุข.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญาณ จำกัด.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). **สอดคล้องกับการบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.

ประยุทธะ เวทิน. (2546). **หลักนิเทศศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร: รุ่งเรืองสารนการพิมพ์.

พรศุ จันทร์แก้ว. (2553). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเข้าเจียก อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง.** ปัจจุบัน พิเศษรัฐศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.

มุธิตา สดสุข. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครปัตตานี อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี.** การศึกษาค้นคว้า อิสระศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาสตรี, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วราลัณย์ อิสราอุ่นพงศ์. (2557). **ประเทศไทยกับการกระจายอำนาจ.** (Online). <http://www.senate.go.th>. 2 พฤษภาคม 2558.