

การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์  
Public Services of Ban Bua Subdistrict Municipality, Mueang  
Buriram District, Buriram Province

ณัฐกานต์ ทิพย์อักษร<sup>1</sup>, นภัตสร เฝ้าทรัพย์<sup>2</sup>, ปภาวดี สัตย์อนุชน<sup>3</sup>,  
มารีศา ดวงภาค<sup>4</sup> และ สากล พรหมสถิตย์<sup>5</sup>

Received : 9 June 2025

Revised : 21 July 2025

Accepted : 23 July 2025

## บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่อง “การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์” นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ และ 2) ศึกษาแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการของประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว จังหวัดบุรีรัมย์ รูปแบบของการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธีใช้แนวคิดการมีส่วนร่วมในการบริหารงานเป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ บ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มประชากร คือ ประชาชนจำนวน 381 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการบรรยายเชิงพรรณนา

ภาพรวมการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัวเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ โดยผลการประเมินชี้ให้เห็นว่า ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.67 นี้สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นด้านการอำนวยความสะดวก การเข้าถึงบริการ หรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ

แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการนอกจากการรักษาคุณภาพการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว เทศบาลตำบลบ้านบัวยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยผลการศึกษา แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนโดยภาพรวมก็อยู่ในระดับสูง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.47 สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าเทศบาลมีวิสัยทัศน์และแผนงานที่ชัดเจนในการยกระดับการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ไม่ว่าจะเป็นการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ การพัฒนาบุคลากร หรือการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเพื่อนำมาปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

<sup>1</sup> นักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Public Administration Student, Buriram Rajabhat University E-Mail : 650112801082@bru.ac.th

<sup>2</sup> นักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Public Administration Student, Buriram Rajabhat University E-Mail : 650112801084@bru.ac.th

<sup>3</sup> นักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Public Administration Student, Buriram Rajabhat University E-Mail : 650112801087@bru.ac.th

<sup>4</sup> นักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Public Administration Student, Buriram Rajabhat University E-Mail : 650112801087@bru.ac.th

<sup>5</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Assistant Professor in Public Administration at Buriram Rajabhat University E-Mail : 5sakon.pt@bru.ac.th

**คำสำคัญ :** การบริการ, ประชาชน, เทศบาล

## ABSTRACT

This research article, "Public Service of Ban Bua Subdistrict Municipality, Mueang Buriram District, Buriram Province," aims to study: 1) the level of quality of public service provided by Ban Bua Subdistrict Municipality, Mueang Buriram District, Buriram Province, and 2) guidelines for promoting the efficiency of public service of Ban Bua Subdistrict Municipality, Buriram Province. The research adopted a mixed-methods approach, using the concept of participatory management as its research framework. The research area is Ban Bua, Mueang Buriram District, Buriram Province. The population consisted of 381 people, selected using a purposive sampling method. The research instruments were questionnaires and interviews. Data were analyzed using basic statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, along with descriptive narration.

The overall public service of Ban Bua Subdistrict Municipality, Mueang Buriram District, Buriram Province, demonstrates a strong commitment to fully serving its citizens. The evaluation results indicate that the overall quality level of public service is high, with a mean score of 3.67. This reflects high satisfaction and effectiveness in responding well to the needs of the local population, covering aspects such as convenience, accessibility to services, and problem-solving.

Regarding guidelines for promoting service efficiency, in addition to maintaining its already good service quality, Ban Bua Subdistrict Municipality also emphasizes continuous development and improvement. The study results show that the overall guidelines for promoting public service efficiency are also high, with a mean score of 3.47. This indicates that the municipality has a clear vision and plans to further enhance its services, whether through the adoption of technology, personnel development, or actively soliciting feedback from the public to continuously improve its operational systems for maximum efficiency.

**Key word :** Public service, Citizens, Municipality

## บทนำ

การบริการสาธารณะถือเป็นภารกิจสำคัญของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2560) เทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนที่สุด มีหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ธนสวรรค์ เจริญเมือง, 2562) อย่างไรก็ตาม การจัดการในปัจจุบันต้องเผชิญกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ซึ่งทำให้ความต้องการของประชาชนซับซ้อนมากขึ้น (อุดม ทุมโฆสิต, 2561) ปัญหาที่พบยังรวมถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณ ขาดบุคลากร และการจัดการที่ยังไม่ตอบสนองความคาดหวังของประชาชนได้ดีพอ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, 2563) ในสังคมประชาธิปไตย รัฐบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนเพื่อสร้างความพึงพอใจและให้การบริการโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ากับเงินภาษี (ฉัตรชนก มิชันหมาก, 2562) ปัจจุบันเทคโนโลยีและการศึกษาเพิ่มโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและคาดหวังต่อการบริการที่โปร่งใสและมีความรับผิดชอบมากขึ้น เทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชุมชน โดยเริ่มพัฒนาจากการขยายตัวของเมืองบุรีรัมย์หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 การยกระดับจากองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นเทศบาลตำบล เพื่อรองรับการพัฒนา โดยเศรษฐกิจของบ้านบัวเน้นด้านเกษตรกรรม เช่น การปลูกข้าวหอมมะลิ การเลี้ยงวัวและควาย รวมถึงหัตถกรรมพื้นบ้าน เช่น การทอผ้าไหม ที่เป็นทั้งอัตลักษณ์และรายได้เสริมของชุมชน นอกจากนี้ บ้านบ้วยังอนุรักษ์วัฒนธรรมอีสาน เช่น งานบุญผะเหวดและบุญข้าวจี ในปัจจุบันเทศบาลบ้านบัวพยายามพัฒนาให้ทันสมัย ควบคู่กับการรักษาเอกลักษณ์ท้องถิ่น เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การพัฒนาสาธารณสุข การศึกษา การปลูกป่า และฟื้นฟูแหล่งน้ำธรรมชาติ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน อย่างไรก็ตาม เทศบาลยังต้องเผชิญกับปัญหาการให้บริการที่ล่าช้า งบประมาณและบุคลากรไม่เพียงพอ และการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ยังน้อย ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพัฒนาการของบ้านบัว ทั้งด้านประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม การบริหารจัดการ และการให้บริการประชาชน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนวทางพัฒนาให้เทศบาลสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการที่ซับซ้อนและหลากหลายของประชาชนในยุคปัจจุบัน

## วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

#### 1. ความหมายของการบริการ

นักวิชาการได้อธิบายเกี่ยวกับความหมายของการบริการไว้ดังนี้

ขวัญใจ ทองแจ่ม (2564 : 7) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการให้บริการประชาชน โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการให้บริการ (Deliver Services) แก่ผู้รับบริการ

สาริตา ศรีวงษ์ (2566 : 21) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า กิจกรรมหรือพฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการ ซึ่งต้องอาศัยความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและการส่งมอบบริการ ผู้รับบริการจะไม่สามารถครอบครองบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

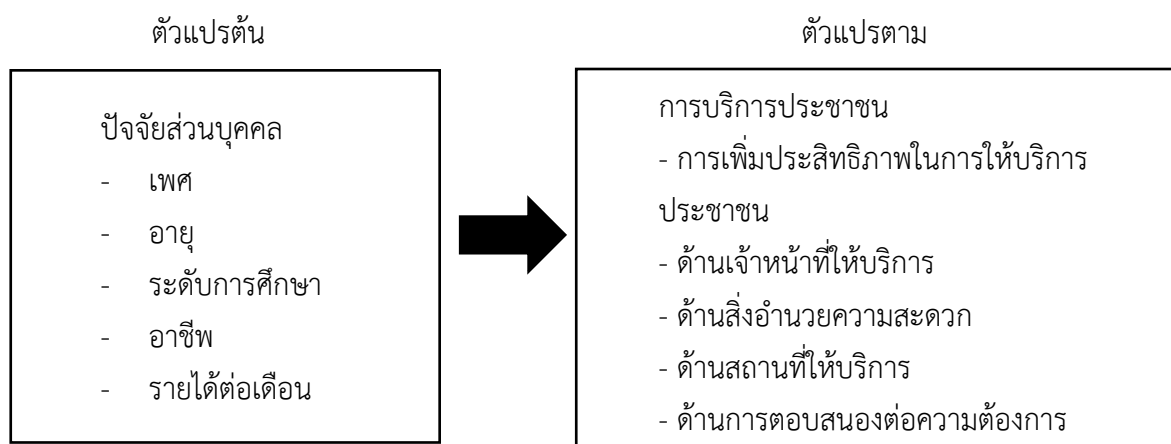
ฉัตรชนก มิชันหมาก (2566 : 9) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การที่หน่วยงานราชการได้อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือแก่บุคคลในสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

สฤกษ์ คุชอาจ (2566 : 46) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การให้บริการ คือ การสร้างความพอใจมาติดต่อกับหน่วยงานและความประทับใจกับผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งไม่ว่าจะด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สะดวก รวดเร็ว และมีความเสมอภาคกัน บริการด้วยมิตรไมตรีอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ

วรรณวรา ปิ่นทอง (2565 : 21) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมกระบวนการ การกระทำหรือการดำเนินการของบุคคลหรือหน่วยงานที่มีการให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกด้วยวิธีการหลากหลาย เพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการด้วยความเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิตสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอันนำไปสู่ความภาคภูมิใจ

### กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

**รูปภาพที่ 1** กรอบแนวคิดในการวิจัยการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์



## ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบผสานวิธีเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 381 คน ที่คัดเลือกด้วยวิธีสุ่มเชิงช่วงชั้นอย่างมีสัดส่วน พร้อมระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคาดเคลื่อน 0.05 เครื่องมือการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป การบริการประชาชนที่ส่งผลต่อการบริการ การประเมินคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน (การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การจัดการสิ่งแวดล้อม และบริการสังคมสวัสดิการ) และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิจัยเอกสาร วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลแล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการบริการประชาชนที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการพัฒนาการบริการประชาชนของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ผลการวิจัย

### 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัวบุรีรัมย์

#### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดย แสดงค่าความถี่ (Frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัวบุรีรัมย์

| ข้อมูลทั่วไป            | จำนวนประชากร (N=381) |        |
|-------------------------|----------------------|--------|
|                         | จำนวน                | ร้อยละ |
| 1. เพศ                  |                      |        |
| ชาย                     | 172                  | 45.30  |
| หญิง                    | 194                  | 51.10  |
| เพศทางเลือก             | 14                   | 3.70   |
| 2. อายุ                 |                      |        |
| ต่ำกว่า 20 ปี           | 12                   | 3.20   |
| 20 - 30 ปี              | 72                   | 18.90  |
| 31 - 40 ปี              | 64                   | 16.80  |
| 41 - 50 ปี              | 98                   | 25.80  |
| อายุ 51 ปีขึ้นไป        | 134                  | 35.30  |
| 3. ระดับการศึกษา        |                      |        |
| ต่ำกว่าประถมศึกษาตอนต้น | 19                   | 5.00   |
| ระดับประถมศึกษาตอนต้น   | 72                   | 18.90  |
| ระดับประถมศึกษาตอนปลาย  | 80                   | 21.10  |

| ข้อมูลทั่วไป                        | จำนวนประชากร (N=381) |        |
|-------------------------------------|----------------------|--------|
|                                     | จำนวน                | ร้อยละ |
| ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น               | 52                   | 13.70  |
| ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ<br>ปวช. | 80                   | 21.10  |
| ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า        | 77                   | 20.30  |
| 4. อาชีพ                            |                      |        |
| เกษตรกร                             | 120                  | 31.60  |
| รับจ้างทั่วไป                       | 110                  | 28.90  |
| ค้าขาย / ประกอบธุรกิจ               | 68                   | 17.90  |
| ข้าราชการ                           | 32                   | 8.40   |
| รัฐวิสาหกิจ                         | 7                    | 1.80   |
| นักเรียน / นักศึกษา                 | 29                   | 7.60   |
| ครู / อาจารย์                       | 14                   | 3.70   |
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน             |                      |        |
| ไม่เกิน 50,000 บาท                  | 365                  | 96.10  |
| 50,001-100,000 บาท                  | 16                   | 3.90   |
| 100,001 200,000 บาท                 | 0                    | 0      |
| 200,001-300,000 บาท                 | 0                    | 0      |

จากตารางที่ 1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 4 จำนวนตามการบริการประชาชนส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 194 คิดเป็นร้อยละ 51.1 อยู่ในช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประถมศึกษาตอนปลาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 เมื่อจำแนกอาชีพ พบว่า ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 เมื่อจำแนกรายได้ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 50,000 บาท จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 96.1

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

| การบริการประชาชน                            | จำนวนประชากร (N=381) |       |          |        |
|---------------------------------------------|----------------------|-------|----------|--------|
|                                             | $\bar{X}$            | S.D.  | การแปลผล | อันดับ |
| 4. ด้านสถานที่ให้บริการ                     | 3.89                 | 0.336 | สูง      | 1      |
| 5. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ             | 3.80                 | 0.392 | สูง      | 2      |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                   | 3.60                 | 0.377 | สูง      | 3      |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ                 | 3.52                 | 0.372 | สูง      | 4      |
| 1. การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน | 3.47                 | 0.346 | สูง      | 5      |
| รวม                                         | 3.67                 | 0.151 | สูง      |        |

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D.= 0.151) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D.=0.336) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D.= 0.392) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D.= 0.377) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D.= 0.372) การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D.= 0.346)

ตารางที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

| ปัญหาและอุปสรรค                                         | ข้อเสนอแนะ                                                                        | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน                |                                                                                   |       |        |
| 1. การขาดเจ้าหน้าที่ในการควบคุมและตรวจสอบ               | 1. ควรมีระบบคิวที่ชัดเจนและเป็นธรรม                                               | 10    | 8.33   |
| 2. ความไม่สะดวกในการเข้าถึงระบบ                         | 2. เพิ่มช่องทางการให้บริการออนไลน์เพื่อลดความแออัด                                | 5     | 4.17   |
| 3. การขยายเวลาในการให้บริการอาจต้องใช้งบประมาณเพิ่มเติม | 3. ปรับปรุงเวลาการให้บริการให้สะดวกต่อประชาชนมากขึ้น เช่น เปิดให้บริการในวันเสาร์ | 8     | 6.67   |

| ปัญหาและอุปสรรค                                                 | ข้อเสนอแนะ                                                                               | จำนวน      | ร้อยละ     |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                                 |                                                                                          |            |            |
| 1. การฝึกทักษะการจัดการสถานการณ์เฉพาะ                           | 1. ส่งเสริมการอบรมด้านการบริการลูกค้าเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสารและแก้ไขปัญหา | 7          | 5.83       |
| 2. ปัญหาด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล                              | 2. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาที่มีประชาชนมาใช้บริการหนาแน่น                         | 12         | 10         |
| 3. ความเครียดและความไม่พึงพอใจของเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติงาน       | 3. สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีการแสดงออกถึงความสุขภาพและตั้งใจในการให้บริการ                | 6          | 5          |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                   |                                                                                          |            |            |
| 1. สภาพแวดล้อมหรือโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่เอื้ออำนวย              | 1. ปรับปรุงพื้นที่รอให้มีที่นั่งเพียงพอและสะอาด                                          | 9          | 7.5        |
| 2. การจัดการทรัพยากรไฟฟ้า                                       | 2. ติดตั้งเครื่องปรับอากาศหรือพัดลมในพื้นที่ให้บริการ                                    | 15         | 12.5       |
| 3. ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและดูแลรักษา                           | 3. เพิ่มจุดบริการน้ำดื่มฟรีและที่ชาร์จโทรศัพท์                                           | 6          | 5          |
| <b>ด้านสถานที่ให้บริการ</b>                                     |                                                                                          |            |            |
| 1. การที่ผู้ใช้บริการทิ้งขยะไม่เป็นระเบียบหรือไม่รักษาความสะอาด | 1. ปรับปรุงพื้นที่ให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบ                                           | 7          | 5.83       |
| 2. ติดตั้งป้ายในตำแหน่งที่ไม่ตรงกับเส้นทางหรือจุดบริการ         | 2. ติดตั้งป้ายบอกทางและข้อมูลบริการให้ชัดเจน                                             | 5          | 4.17       |
| 3. การให้บริการที่ไม่เต็มที่และการเข้าถึงที่ไม่เหมาะสม          | 3. จัดให้มีพื้นที่สำหรับคนพิการหรือผู้สูงอายุ                                            | 12         | 10         |
| <b>ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ</b>                             |                                                                                          |            |            |
| 1. ช่องทางรับข้อร้องเรียนไม่สามารถจัดการได้ทันทีและล่าช้า       | 1. จัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและความคิดเห็นที่เข้าถึงง่าย                            | 9          | 7.5        |
| 2. ช่องทางการแจ้งผลที่เลือกอาจไม่เหมาะสมกับทุกกลุ่มประชาชน      | 2. ติดตามและแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ประชาชนทราบ                              | 4          | 3.33       |
| 3. ช่องทางการแจ้งผลการดำเนินการไม่สะดวกหรือไม่เข้าถึงง่าย       | 3. สสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องและปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน        | 5          | 4.17       |
| <b>รวม</b>                                                      |                                                                                          | <b>120</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาสรุได้ว่า

#### 1. การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

หัวใจสำคัญคือ ความชัดเจนและความเป็นธรรม ในระบบบริการ โดยเฉพาะระบบคิวที่ต้องทำให้ทุกคนรู้สึกเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ การมีช่องทางออนไลน์ เป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้

สะดวกประหยัดเวลาและลดความแออัด การขยายเวลาทำการ เช่น เปิดให้บริการวันเสาร์ ก็สะท้อนความเข้าใจถึงวิถีชีวิตของประชาชนที่ต้องการความยืดหยุ่น

## 2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

เจ้าหน้าที่คือภาพลักษณ์ของหน่วยงาน การเสริมสร้างทักษะการสื่อสาร การแก้ไขปัญหา และการบริการด้วยใจ จะช่วยให้ระบบราชการน่าเชื่อถือและอบอุ่นยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการหนาแน่น การเพิ่มบุคลากร ไม่ใช่แค่การแก้ปัญหาแรงงาน แต่เป็นการแสดงถึงความใส่ใจในประสบการณ์ของประชาชน ความสุภาพและความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ที่สามารถเปลี่ยนความวุ่นวายให้เป็นความประทับใจได้

## 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แม้จะเป็นรายละเอียดเล็กน้อย แต่สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ที่เพียงพอและสะอาด เครื่องปรับอากาศ/พัดลม จุดบริการน้ำดื่ม และที่ชาร์จโทรศัพท์ ล้วนสำคัญ เพราะสะท้อนความเข้าใจในความต้องการพื้นฐานของผู้มาใช้บริการที่อาจต้องรอคิวนาน

## 4. ด้านสถานที่ให้บริการ

สถานที่ที่สะอาด เป็นระเบียบ และมีป้ายบอกทางชัดเจน ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตร ไม่สับสน และที่สำคัญ การ จัดพื้นที่ให้เหมาะสมกับคนทุกกลุ่ม ทั้งผู้สูงอายุและผู้พิการ ก็คือการปฏิบัติจริงตามหลักการ "ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง"

## 5. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ

การรับฟังเสียงของประชาชน คือการสื่อสารสองทางที่แท้จริง ควรมี ช่องทางที่เข้าถึงง่ายสำหรับการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียน พร้อมทั้ง ติดตามผลและแจ้งกลับอย่างโปร่งใส การสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง และนำผลมาพัฒนาบริการอย่างจริงจังจะเป็นการยกระดับบริการอย่างยั่งยืน ไม่ใช่แค่ชั่วคราว

## สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ดังต่อไปนี้ คือ

### 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัวบุรีรัมย์

#### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 381 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ: ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมาคือเพศชาย และเพศทางเลือกตามลำดับ อายุ กลุ่มอายุที่มีจำนวนมากที่สุดคือ 51 ปีขึ้นไป ตามมาด้วยช่วงอายุ 41 - 50 ปี, 20 - 30 ปี, 31 - 40 ปี และต่ำกว่า 20 ปี ตามลำดับระดับการศึกษา ผู้ตอบส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. ประถมศึกษาตอนต้น, ประถมศึกษาตอนปลาย, มัธยมศึกษาตอนต้น และต่ำกว่าประถมศึกษาตอนต้น อาชีพที่พบมากที่สุดคือ เกษตรกร รองลงมาคือรับจ้างทั่วไป, ค่าขาย/ประกอบธุรกิจ, ข้าราชการ, นักเรียน/นักศึกษา, ครู/อาจารย์ และรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 50,000 บาท รองลงมาคือ 50,001 - 100,000 บาท, 100,001 - 200,000 บาท และ 200,001 - 300,000 บาท

## 1.2 การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิเคราะห์การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D.=0.151) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D.=0.336) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D.=0.346)

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวม การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบ้านบัวอยู่ใน ระดับสูง ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D.=0.346) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเหมาะสมและตรงเวลา โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D.=0.752) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจกับความรวดเร็วและตรงเวลาในการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการง่ายต่อการเข้าถึง เช่น การจัดคิว การใช้เทคโนโลยี โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D.=0.653) นี่เป็นจุดที่เทศบาลอาจพิจารณาปรับปรุงเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการ เช่น การพัฒนาระบบคิวหรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้น

ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D.=0.336) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ2 สถานที่ตั้งมีความสะดวกต่อการเดินทางและการเข้าถึงได้สะดวก มีเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D.=0.716) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ3พื้นที่บริการมีการจัดสรรอย่างเหมาะสมและรองรับจำนวนผู้ใช้บริการได้ดี มีเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D.=0.830)

## 2. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว จังหวัดบุรีรัมย์

### 2.1 ข้อมูลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ผลวิเคราะห์การบริการประชาชนของเทศบาล ตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการ พัฒนาข้อมูลให้เข้าถึงง่าย และ นำระบบจองคิวออนไลน์มาใช้ รวมถึง ปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยี เพื่อความรวดเร็วและ สะดวกสบายยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควร ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้ให้บริการได้ดียิ่งขึ้น และ ประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงบริการให้ตรงจุด

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สิ่งสำคัญที่เทศบาลควรเร่งพัฒนาคือ ทักษะการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และการให้บริการด้วยทัศนคติเชิงบวก ของเจ้าหน้าที่ โดยการ เสริมทักษะการสื่อสารและการจัดการปัญหา รวมถึง ฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและเป็นมิตร มากขึ้น การพัฒนาเหล่านี้จะช่วยยกระดับคุณภาพการ บริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลควรพิจารณา ปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้มีความสะดวกสบายยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการ เพิ่มที่นั่งรอหรือพื้นที่รอที่เหมาะสม และ เพิ่มพื้นที่รองรับการบริการในช่วงเวลาที่มี ประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ด้านสถานที่ให้บริการ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและความพึงพอใจ เทศบาลควร ปรับปรุงด้านความปลอดภัย เช่น เพิ่มแสงสว่างในบางจุด และ ตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยให้ครอบคลุม นอกจากนี้ การพัฒนาการดำเนินงานให้ตรงเวลาและมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่นมากยิ่งขึ้น

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ เทศบาลควรเน้นการ พัฒนาการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ทันเวลาและต่อเนื่อง รวมถึง เสริมทักษะเจ้าหน้าที่ให้สามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการได้อย่างแม่นยำ การดำเนินการนี้จะส่งผลให้การให้บริการมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชน

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.67 (S.D.=0.151) ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทสำคัญของเทศบาลในการให้บริการพื้นฐานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน และความมุ่งมั่นของหน่วยงานภาครัฐในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้ตรงตามความคาดหวัง การศึกษาครั้งนี้ได้ประเมินความคิดเห็นของประชาชนในหลายมิติ ทั้งความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ ความชัดเจนของข้อมูล การเข้าถึงบริการ และระยะเวลาในการดำเนินงาน ซึ่งช่วยให้ทราบจุดแข็งและจุดที่สามารถพัฒนาต่อไปได้ ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ฉัตรชนก มิชันหมาก (2560) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกโดยรวมอยู่ในระดับดี และ แพรวนภา มหามาศย์ (2566) ที่พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี

ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.27$ , S.D. = 0.319) อยู่ในระดับสูง ประชาชนมีความพึงพอใจในการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อัญชิษฐา ชาญณรงค์ (2561)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.22$ , S.D. = 0.371) อยู่ในระดับสูง เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติที่ดี ดำเนินการรวดเร็ว ใส่ใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความสุภาพ แต่ยังต้องพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถเพิ่มเติม สอดคล้องกับการศึกษาของ สาริศา ศรีวงษ์ (2566) และ แพรวนภา มหามาศย์ (2566)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.378) อยู่ในระดับสูง การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคุณภาพดี แต่ยังมีพื้นที่พัฒนาในการปรับปรุงระบบข้อมูล เทคโนโลยี และการจัดการพื้นที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ วรณวรา ปิ่นทอง (2565) และ แพรวนภา มหามาศย์ (2566)

ด้านสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.533) อยู่ในระดับสูง สถานที่ตั้งสะดวก มีการดูแลความสะอาดและปลอดภัยดี แต่ควรพัฒนาด้านความปลอดภัยและปรับปรุงระยะเวลาการดำเนินงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ แพรวนภา มหามาศย์ (2566) และ สาริศา ศรีวงษ์ (2566)

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.570) อยู่ในระดับสูง การตอบสนองความต้องการประชาชนมีคุณภาพดี แต่ควรพัฒนาการเข้าใจความต้องการผู้ใช้บริการ การติดตามผล และความยืดหยุ่นในการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ลดาวัลย์ ชื่นชมบุญ (2565)

สรุปในภาพรวมของบทความ คือ งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ โดยเน้นระดับความพึงพอใจของประชาชนและการบริการประชาชนที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ การศึกษานี้ใช้ทั้งวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ผ่านแบบสอบถาม ประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในระดับมาก ซึ่งการบริการประชาชนที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก ทัศนคติและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ รวมถึงประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยพบว่าการบริการประชาชนด้านสถานที่ให้บริการมีผลมากที่สุด งานวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลบ้านบัวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและทั่วถึง

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษา พบว่า เทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาชี้ว่า เทศบาลควรเพิ่มมาตรการด้านความปลอดภัย ในพื้นที่บริการ เช่น ปรับปรุงแสงสว่างและระบบรักษาความปลอดภัยพร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ ให้มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีทัศนคติที่ดี นอกจากนี้ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็วขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ จะช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และสำคัญที่สุดคือการ ติดตามผลและนำข้อเสนอแนะจากประชาชนไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนวปฏิบัติดังนี้ ผลการวิจัย พบว่า

1. ขยายขอบเขตการศึกษา ควรขยายการศึกษาไปยังพื้นที่อื่น ๆ และกลุ่มผู้รับบริการที่หลากหลาย เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้พิการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสะท้อนความต้องการของทุกกลุ่มได้ชัดเจนมากขึ้น
2. เน้นการใช้เทคโนโลยี ควรศึกษาและพัฒนาเทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชัน หรือเว็บไซต์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน
3. การติดตามและประเมินผลระยะยาว ควรติดตามผลการดำเนินงานในระยะยาวเพื่อประเมินประสิทธิภาพการบริการและปรับปรุงการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

## เอกสารอ้างอิง

ขวัญใจ ทองแจ่ม. (2564).ความสามารถในการเข้าถึงบริการทางด้านสาธารณสุขและความต้องการระบบสุขขัจฉริยะในเขตลาดกระบัง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง) ThaiLIS. [https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse\\_type=title&titleid=63656](https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=63656)

- ฉัตรชนก มิชันหมาก. (2566). การศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยพิษณุโลก). ThaiLIS. [https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse\\_type=title&titleid=51099](https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=51099).
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2558). การตลาดบริการ (Service Marketing). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนศร เจริญเมือง. (2562). การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย. เชียงใหม่: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2563). การกระจายอำนาจกับการบริหารจัดการท้องถิ่น: แนวคิด ทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรณี ประเสริฐวงศ์. (2561). การบริการอย่างมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- แพรวนภา มหามาศย์, ผศ.ดร.สุกานดา จันทวารีย์, และพระครูสุตวรธรรมกิจ, ผศ.ดร. (2565). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี: Quality of Service for the People of the Nonthaburi Provincial Transport Office. วารสารวิชาการรัตนบุรี, 4(2), 56-68. สืบค้นจาก <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/rtnb/article/view/1744>.
- ลดาวลัย ชื่นชมบุญ. (2565). คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- วรรณวรา ปิ่นทอง. (2565). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ). ThaiLIS. [https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse\\_type=title&titleid=665](https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=665)
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2559). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2560). การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: แนวคิด หลักการและแนวทางปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2562). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. (2557). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุภฤกษ์ คชอาจ. (2566). การศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านกิจการพลเรือนของกองทัพบกทหารปืนใหญ่ที่ 104 เขตอำเภพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยพิษณุโลก). ThaiLIS. [https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse\\_type=title&titleid=51206](https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=51206)
- อัญชิษฐา ชาญณรงค์. (2561). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. สืบค้นจาก <http://ir.sru.ac.th/handle/123456789/632>.
- อุดม ทุมโฆสิต. (2561). การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศที่พัฒนาแล้ว. กรุงเทพฯ: แสงดาว.