

**ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณะของประชาชนเทศบาลตำบลตรอน
อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์**
**Satisfaction with Public Service of The People of Tron Subdistrict Municipality
Tron District, Uttaradit Province.**

อภิญญา ชันทะ¹

Received : 11 April 2025

Revised : 15 July 2025

Accepted : 15 July 2025

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 361 คน โดยการเปิดตารางเลขสุ่มตัวอย่างจากการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ การวิจัยครั้งนี้ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Questions) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพประชากร ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ มีลักษณะเป็นคำถามตรวจสอบรายการ (Check List) ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ($\text{IOC}=0.67-1.00$, $\alpha=0.8930$) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวนทางเดียว (F-test One-way ANOVA) ในกรณีที่มีความแตกต่างก็ทดสอบความแตกต่างโดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิเคราะห์พบว่าศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ และพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59, S.D.=0.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69, S.D.=0.56$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.44, S.D.=0.42$) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ จำแนกตามเพศโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันส่วนรายด้าน คือด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์

¹ อภิญญา ชันทะ เทศบาลตำบลตรอน 239 หมู่ 4 ตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ Apinya Khantha, Tron Subdistrict Municipality, 239 Village No. 4, Wang Daeng Subdistrict, Tron District, Uttaradit Province Email: Esengxinbuddi@gmail.com

ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระดับการศึกษาโดยภาพรวมรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ประชาชน, ชุมชน, องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น, ความพึงพอใจ, บริการด้านสาธารณะ

ABSTRACT

This thesis aims to study the satisfaction of public services of Tron Sub-district Municipality, Tron District, Uttaradit Province. The sample group used in the study is 361 people in the area of Tron Sub-district Municipality, Tron District, Uttaradit Province. The sampling table was opened from the survey research. The research used a questionnaire to measure the level of opinions and satisfaction of public services of Tron Sub-district Municipality, Tron District, Uttaradit Province. This research is a closed-ended questionnaire and an open-ended questionnaire. The questionnaire is divided into 3 parts: Part 1 is a questionnaire on demographic status, including gender, age, and education level, consisting of 3 questions. Part 2 is information on satisfaction of public services of Tron Sub-district Municipality, Tron District, Uttaradit Province, in the form of a checklist. Part 3 is an open-ended question about suggestions for satisfaction of public services of Tron Sub-district Municipality, Tron District, Uttaradit Province. And collect data by using questionnaires. The reliability of the questionnaires was obtained by using the alpha coefficient ($\text{IOC} = 0.67-1.00$, $\alpha = 0.8930$). The statistics used in data analysis were percentages, mean and standard deviation. One-way variance (F-test One-way ANOVA). In case of differences, the differences were tested by Scheffe's method.

The results of the analysis found that the satisfaction of public services of Tron Subdistrict Municipality, Tron District, Uttaradit Province was at a high level overall ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.47). When considering each aspect, the aspect with the highest average value was arts, culture, traditions and local wisdom, at a high level ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.56). The aspect with the lowest average value was community organization and maintenance of peace and order, which was at a moderate level ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.42). Comparison of satisfaction of public services of Tron Subdistrict Municipality, Tron District, Uttaradit Province Categorized by gender, overall and in each aspect, there was no difference. Categorized by age, overall and in each aspect, namely management and conservation of natural resources and the environment, there was a statistically significant difference at the 0.05 level. Categorized by education level, overall and in each aspect, there was no difference.

Key word : People, Community, Local Government, Satisfaction, Public Services

บทนำ

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการ พิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่คำนึงถึงมุมมอง ความแตกต่างในด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัย ต่างๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจาย อำนาจการปกครองโดย สนับสนุนส่งเสริม ให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น ได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชน ในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการ เพื่อสนอง ตอบ ต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนด ไว้ใน มาตรา 78 และ มาตรา 281 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการ ดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตาม หลักการกระจาย อำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มี ส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กร ราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึง นับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วน ท้องถิ่น ที่ได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตาม กฎหมายเพื่อประโยชน์ สุขของชุมชนในท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดขึ้น ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนราชการมาสู่ ส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดทำขึ้นโดย บทบัญญัติของกฎหมาย มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งจุดมุ่งหมายในการจัดตั้งองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อความต้องการประชาชนในท้องถิ่น ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม จากภาครัฐ โดยมีความเสมอภาคในการบริหารงาน และได้รับการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวมทั้งแก้ไขปัญหาให้ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเปรียบเสมือนตัวแทน ของรัฐบาลที่ใกล้ชิดกับประชาชน ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น แต่ละองค์กรมีปัญหาแตกต่างกันไป การบริหารงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายได้และการบริหารงานบุคคลในองค์กร เพื่อจะ เป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ได้รับการพัฒนาเรียนรู้ระเบียบ กฎหมายใหม่ๆ อยู่เสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จำลองรูปแบบการปกครอง รัฐบาลส่วนกลางมาใช้ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารบ้านเมืองตามครรลองของประชาธิปไตย ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม ประชาชนมีบทบาทในการตัดสินใจ การกำกับดูแลการตรวจสอบ ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ในส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีศักยภาพทางด้านการบริหาร จัดการและการคลังท้องถิ่นที่พึ่งตนเองและเป็นอิสระมากขึ้น ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญ และเป็นกลไกหลักของประเทศในการบริการสาธารณะ

เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบสำคัญในอันที่ จะบำบัดทุกข์บำรุงสุข และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยสอดคล้องกับนโยบายของ รัฐบาลและท้องถิ่น รวมถึงผู้บริหารและสภาท้องถิ่นจะเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และวิสัยทัศน์ ในการ

บริหารราชการส่วนภูมิภาคจะเปลี่ยนบทบาทจากฐานะผู้จัดทำบริการสาธารณะ มาเป็นผู้ให้บริการด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ และกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกิจการให้บริการและอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนด้านต่างๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าให้กับท้องถิ่น

จากภาระหน้าที่ ที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละหน่วย จำเป็นต้องรับผิดชอบ และดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งนับได้ว่าเป็นเรื่องยาก ที่แต่ละหน่วยการปกครองจะสามารถจัดการกับภารกิจได้อย่างสำเร็จเพียงลำพัง อันอาจเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ เช่น การขาดงบประมาณที่เพียงพอ การไม่เพียงพอในด้านทรัพยากรบุคคล หรือปัญหาเรื่องความพร้อมของเครื่องมือเครื่องมืต่างๆ อีกทั้งปัจจุบันมีจำนวนประชากรและจำนวนบ้านเรือนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เมื่อ สังคมเกิดการขยายตัวอย่างรวดเร็ว สภาพแวดล้อมก็เปลี่ยนไป เช่น ถนนชำรุดเสียหายเป็น บางช่วง มีความต้องการด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และความต้องการด้านระบบประปา เพิ่มมากขึ้น ที่ผ่านมามององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการจัดสรรงบประมาณ ด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้ประชาชนได้บางส่วน ซึ่งการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังคงประสบปัญหา คือ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ครอบคลุมทั้งหมดทุกชุมชน เนื่องจากงบประมาณบางส่วนต้องถูกจัดสรรไปพัฒนาด้านอื่น ๆ อีกด้วย ซึ่งประชาชนอาจได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานดังกล่าวคลาดเคลื่อน และยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชัดเจน และประชาชนยังไม่มั่นใจว่า คณะผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญและมีนโยบายในการพัฒนางานด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างไร ทำให้อาจมีทั้งเรื่องที่ประชาชนพอใจและไม่พอใจในความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ อาจเกิดความขัดแย้งขึ้นได้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจึงทำให้มีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ ดำเนินการให้บริการอยู่นั้น มีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ และประชาชนเกิดความเข้าใจ มีความพึงพอใจ เกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนอย่างไร อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปเป็นแนวทางพัฒนา ปรับปรุง และให้ข้อเสนอแนะในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามสถานภาพทั่วไป

ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

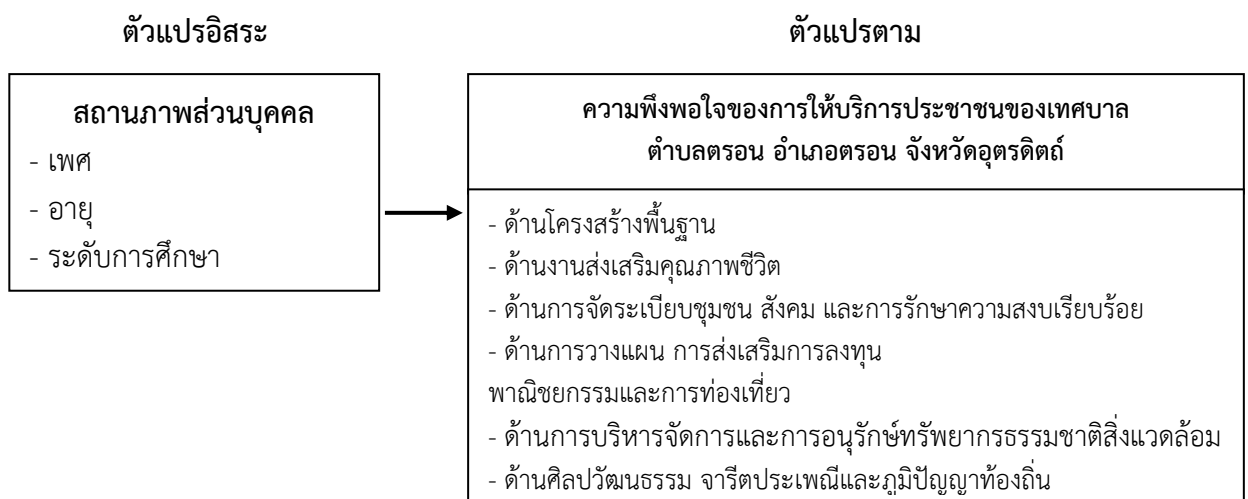
ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นเพื่อจะศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ จำแนกตามสถานภาพทั่วไป และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลขององค์กร
6. บริบทเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสรุปเพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2562 ได้จัดแบ่งกรอบความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนออกเป็น 6 ด้าน (วุฒิสาร ตันไชย 2562 : 29) ดังนี้

รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย ความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์



ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน

อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. พื้นที่ในการศึกษา คือ พื้นที่เทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์
2. ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์

มีประชากรทั้งสิ้น 1,686 คน โดยเป็นประชากรชายทั้งสิ้น 812 คนและเป็นประชากรหญิงทั้งสิ้น 874 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ ที่ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตาราง Krejcie and Morgan (1970 : 608) ได้ขนาดกลุ่มจำนวน 310 คน และดำเนินการสุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตารางเลขสุ่มตัวอย่างจากการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ การวิจัยครั้งนี้ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Questions) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพประชากร ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ มีลักษณะเป็นคำถามตรวจสอบรายการ (Check List) ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์

3. ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาความพึงพอใจ ของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตั้งแต่เดือน เมษายน 2567 ถึงเดือน กันยายน 2567 รวมเวลา 6 เดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	133	42.90
หญิง	177	57.10
รวม	310	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดได้แก่เพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	103	33.87
31 - 50 ปี	138	44.52
51 ปีขึ้นไป	69	22.26
รวม	310	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดได้แก่อายุตั้งแต่ 31 - 50 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 44.52 ลำดับถัดมาน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.87 และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.26

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.63	0.41	มาก
2.ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.48	0.44	ปานกลาง
3.ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.44	0.42	ปานกลาง
4.ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	3.60	0.44	มาก
5.ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	3.68	0.52	มาก
6.ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.69	0.56	มาก
เฉลี่ย	3.59	0.47	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59, S.D.=0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69, S.D.=0.56$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมการรักษาความสงบเรียบร้อยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.44, S.D.=0.42$)

ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์

เทศบาลต้องมีความยืดหยุ่นในการบริหารงานตามโครงสร้างเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและความรวดเร็วในการบริหารงานเพื่อให้เทศบาลบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานและแผนพัฒนาท้องถิ่นให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนและ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรเพื่อให้ประชาชนทราบถึงแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมบริการของหน่วยงานให้ไปถึงประชาชนในท้องถิ่นรับทราบถึงภารกิจของส่วนงานต่าง ๆ โดยจัดทำเอกสารแผ่นพับแจ้งเวียนไปยังหมู่บ้านที่อยู่ในเขตเทศบาล เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่เทศบาลได้ทำไป ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีความตื่นตัวและเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น และนำเอาผลการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน และ ตัวชี้วัดอื่นที่มีความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่เทศบาลได้ดำเนินการมาประเมิน, วิเคราะห์ และสร้างแผนงานปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

1.สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดได้แก่เพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 อายุตั้งแต่ 31 - 50 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 44.52 ระดับการศึกษาระดับประถม - มัธยมศึกษา จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 53.87

2.ความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59, S.D.=0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63, S.D.=0.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือการก่อสร้างปรับปรุงบำรุงรักษาถนนและสะพานทางเท้าทำให้ประชาชนสัญจรไปมาได้สะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79, S.D.=0.37$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือการก่อสร้างปรับปรุงบำรุงท่อระบายน้ำและรางระบายน้ำอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.44, S.D.=0.46$)

ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.48, S.D.=0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การจัดตั้ง/ปรับปรุง/บริหารจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61, S.D.=0.40$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือการให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็น ผู้พิการและด้อยโอกาส อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.35, S.D.= 0.47$)

ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.44, S.D.=0.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในพื้นที่และช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีการจัดหา อุปกรณ์ป้องกันสาธารณภัยแก่ชุมชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64, S.D.=0.39$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การสร้างค่านิยมในการมีส่วนร่วมและการแสดงความคิดเห็นความรับผิดชอบต่อส่วนรวมและการสร้างความเข้มแข็งชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.32, S.D.=0.45$)

ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60, S.D.=0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พัฒนาและได้รับประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในพื้นที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71, S.D.=0.39$) ,ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ทำการค้าขายจำหน่ายสินค้าและการหาตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.42, S.D.=0.45$)

ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68, S.D.=0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ด้านการกำจัดขยะ เช่น การคัดแยกขยะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81, S.D.=0.51$), ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมความรู้การจัดระบบบำบัดน้ำเสียมลภาวะเป็นพิษ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.48, S.D.=0.55$)

ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86, S.D.=0.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการจัดกิจกรรมด้านสืบสานประเพณี เช่น ประเพณีสงกรานต์, ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษาฯลฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83, S.D.=0.59$), ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การสืบทอดวัฒนธรรมและการจัดการแหล่งเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.49, S.D.=0.54$)

แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระดับการศึกษาโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ สามารถนำประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผล ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59, S.D.= 0.47$) เพราะว่า มีการให้บริการในด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เนื่องจากมีการจัดกิจกรรมด้านสืบสานประเพณี เช่น ประเพณีสงกรานต์, ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษาฯลฯ และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม มีการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ด้านการกำจัดขยะ เช่นการคัดแยกขยะ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของธิดารัตน์ คำภามูล (2562 : 81) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมากเพราะ ผลการดำเนินงานของขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้สูงสุด

ฉะนั้นผู้บริหารเพราะความสำคัญกับโครงการที่ผ่านการประชาคมในระดับหมู่บ้านที่บรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นนำไปสู่การปฏิบัติจริงเพิ่มมากขึ้น และการเข้าถึงพื้นที่เพื่อสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและให้ดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศชาติสูงสุด

ด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63, S.D.=0.41$) เพราะว่าการก่อสร้างปรับปรุงบำรุงรักษาถนนและสะพานทางเท้าทำให้ประชาชนสัญจรไปได้สะดวกและการขยายเขตบริการไฟฟ้า/ไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึงทำให้ประชาชนได้รับครบทุกครัวเรือนซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ประทุมพร พลายเมือง (2561 : 41) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปทุมธานี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการสำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว และด้านโครงสร้างพื้นฐานเพราะการก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการต้องใช้งบประมาณมาก ในขณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลปทุมธานี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีงบประมาณประจำปีจำนวนจำกัด อีกทั้งถูกควบคุมในเรื่องการกู้เงินมาลงทุน และห้ามไม่ให้จัดสรรงบประมาณลงทุนระยะหลายปีติดต่อกัน ท้องถิ่นส่วนใหญ่จึงต้องไปแย่งชิงเงินอุดหนุนโครงการลงทุนจากรัฐบาล ซึ่งต้องอาศัยเส้นสายพรรคพวกทางการเมืองระดับชาติเป็นหลัก นับเป็นข้อจำกัดที่ทำนายผู้บริหารท้องถิ่นมากพอสมควรในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกเป็นอยู่ที่ดี และประโยชน์สุขของสังคม ตามนโยบาย และแผนพัฒนาที่ปรับเปลี่ยนโดยมูลเหตุจากปัจจัยภายใน และนอกประเทศ อาทิ วิกฤติเศรษฐกิจ ภัยพิบัติ และตระหนักในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขณะเดียวกันยังจำเป็นต้องบำรุงรักษา หรือขยายขีดความสามารถโครงสร้างพื้นฐานเดิม ให้ใช้งานได้ และเกิดประโยชน์สูงสุด โครงสร้างพื้นฐานในอนาคต ต้องมุ่งใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และยั่งยืน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี

จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันเพราะว่าเพศไม่มีผลกับความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเนื่องจากมีการให้บริการที่เสมอภาคซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ปราณี อินทวงศ์ (2560:58 – 65) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลบางกระดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพราะว่ายูที่ต่างกัน ทำให้มีแนวคิดในการให้บริการในด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ประภัศร อะวะดี (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ

จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่าผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน พบว่าแตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$, S.D.= 0.47) เพราะว่า มีการให้บริการในด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เนื่องจากมีการจัดกิจกรรมด้านสืบสานประเพณี เช่น ประเพณีสงกรานต์, ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ฯลฯ และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม มีการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ด้านการกำจัดขยะ เช่น การคัดแยกขยะ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อิตารัตน์ คำภามูล (2562 : 81) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมากเพราะ ผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้สูงสุด ฉะนั้นผู้บริหารเพราะความสำคัญกับโครงการที่ผ่านการประชาคมในระดับหมู่บ้านที่บรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น นำไปสู่การปฏิบัติจริงเพิ่มมากขึ้น และการเข้าถึงพื้นที่เพื่อสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและให้ดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศชาติสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข พัฒนาปรับปรุงดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ปัญหาที่พบคือ ขาดการก่อสร้างปรับปรุงบำรุงท่อน้ำและรางระบายน้ำอย่างทั่วถึง ผู้บริหารท้องถิ่นควรมีการวางแผนในการดำเนินงานและแผนการตรวจสอบเมื่อพบปัญหาดำเนินการก่อสร้างหรือปรับปรุงบำรุงท่อน้ำและรางระบายน้ำและจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ปัญหาที่พบคือ ขาดการให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็น ผู้พิการและด้อยโอกาส ผู้บริหารท้องถิ่นควรมีการจัดทำฐานข้อมูลเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็น ผู้พิการและด้อยโอกาส เพื่อเป็นข้อมูลในการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมให้ประชาชนรวมกลุ่มกันเพื่อหาทางช่วยเหลือตัวเองให้ได้ในระยะยาว เช่น ส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มการออมเพื่อสวัสดิการ สหกรณ์ ฯลฯ เป็นต้น
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยปัญหาที่พบคือ ขาดการสร้างค่านิยมในการมีส่วนร่วมและการแสดงความคิดเห็น ความรับผิดชอบต่อส่วนรวมและการสร้างความเข้มแข็งชุมชน ผู้บริหารท้องถิ่นควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ในการมีส่วนร่วมและการแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานพัฒนาตำบล

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวปัญหาที่พบคือ ขาดการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ทำการค้าขายจำหน่ายสินค้าและการหาตลาด ผู้บริหารท้องถิ่นควรมีการส่งเสริมช่องทางการริเริ่มธุรกิจ การค้าขายจำหน่ายสินค้าและการหาตลาด

5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมปัญหาที่พบคือ ขาดการส่งเสริมความรู้การจักระบบบำบัดน้ำเสียมลภาวะเป็นพิษผู้บริหารท้องถิ่นควรมีการจัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้ และจัดอบรมการจักระบบบำบัดน้ำเสียมลภาวะเป็นพิษ และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการระบบน้ำเสียและมลภาวะ

6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ปัญหาที่พบคือ ขาดการสืบทอดวัฒนธรรมและการจัดการแหล่งเรียนรู้ ผู้บริหารท้องถิ่นควรจัดให้มีแหล่งเรียนรู้และให้ความสำคัญและจำเป็นต่อวิถีชีวิตของคนในชุมชนในปัจจุบันและอนาคต เพื่อทำการอนุรักษ์และสืบทอดไปยังอนุชนรุ่นหลัง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเรื่องทัศนคติในการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และ ทัศนคติของประชาชนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรเป็นอย่างไร เนื่องจากประชาชนยังมีความคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่แก้ปัญหาดังต่าง ๆ ให้ชุมชนเป็นหลัก มากกว่าการที่ประชาชนเข้าร่วมจัดการปัญหาของตนเอง

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานกับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

3. ควรศึกษาปัจจัย เช่น จำนวนประชากรและสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ต่อความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

เอกสารอ้างอิง

กุลธน ธนาพงศธร. (2560). **ประโยชน์และบริการ**. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล.

สาขาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2562). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2560). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2560). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2562). **การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : แนวคิดใหม่ของการจัดการ**

ภาครัฐจัดการสมัยใหม่. นนทบุรี :มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิตรัตน์ คำภามูล. (2562). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร**

อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นันท์วัฒน์ บรมานันท์(2562). **การปกครองส่วนท้องถิ่น**. พิมพ์ครั้งที่5, กรุงเทพฯ: วิทยูชน.

- บุญชม ศรีสะอาด(2562). **หลักการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- ปฐม มณีโรจน์. (2562). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตนเอง**. กรุงเทพฯ : อีระป้อมวรรณกรรม.
- ประทุมพร พลายเมือง. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนคร**.
อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ประภัสสร อะวะดี. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบล**
โนนสา อำเภอบำบอง จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ประยูร กาญจนดุล. (2562). **กฎหมายปกครอง**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ปราณี อินทวงศ์. (2560). **ประสิทธิผลของการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระดี่ อำเภอมือง**
จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พงศ์สุรีย์ ชาญตะบะ. (2560). **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา**
อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.