

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการให้บริการเทศบาลตำบลของประชาชน 2) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล 4) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล จำแนกตามการให้บริการ 7) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการและ 8) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเทศบาลตำบล จำนวน 400 คน ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test, chi-square และ Correlation ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการเทศบาลตำบล 1-2 ครั้ง/ปี มาใช้บริการประเภทแจ้งการย้ายเข้า เสียภาษีบำรุงท้องที่ ขอน้ำอุปโภคบริโภค และขอบริการกำจัดสิ่งปฏิกูล/ขอภาชนะรองรับขยะ(ถังขยะ)
2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมโดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก
3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
4. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. ประชาชนที่มาใช้บริการการจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
7. เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและสถานภาพของประชาชนมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการในด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
8. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบ ในด้านอื่น ๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

The purposes of this research were to :1) study the people's service usage; 2) study the people's opinions on sub-district municipal management; 3) investigate people's satisfaction level on the service usage; 4) compare the people's opinion in relation to their personal factors; 5) compare the people's satisfaction level in relation to their personal factors; 6) compare the people's satisfaction level in relation to their service usage factors; 7) study the relationship between the personal factors and the service usage factors; and 8) study the relationship between the opinion levels and the satisfaction levels. The samples were 400 people in the sub-district municipalities in Chaiyo District, Angthong Province. The research instrument was a questionnaire. The statistical analysis was performed in terms of frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, F-test, chi-square and correlation. The findings are indicated as follows :

1. The Most people used municipality services once or twice a year. Used moving-in services, paying local taxes, requesting for water supply and asking for eradicating garbage and bins.
2. The people's opinions on municipal management in term of planning, organizing, leadership/motivation and controlling were indicated with a high level.
3. The people's satisfactions on the municipality services were indicated with a moderate level.
4. Differences in the people's personal factors did not affect differences in their opinion levels on municipal management.
5. Differences in the people's incomes per month affected differences in their satisfaction levels on the services with a statistically significant levels of .05 .
6. The people using different income collecting and fee services possessed different satisfaction levels at the statistically significant levels of .05 .
7. The people's gender, age, education background, occupation and marital status related to the service usage at the statistically significant levels of .05 .
8. The people's opinions levels on municipal management positively related to their satisfaction levels towards the municipal personnel at their services, but negative relationship was found towards other services at the statistically significant levels of .01.