

# การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่

## Evaluation of Satisfaction towards the Services of Rong Kwang Subdistrict Municipality, Rong Kwang District, Phrae Province

กษมา ฑาอ้าย<sup>1\*</sup> วันนสา วิโรจนารomy<sup>1</sup> นลินี คงสุบรรณ<sup>2</sup>

Kasama Thaeye<sup>1\*</sup> Wanwasa Wirojanarome<sup>1</sup> Nalinee Kongsuban<sup>2</sup>

Corresponding Author's E-mail: kthaeye@gmail.com

(Received: June 9, 2023; Revised: October 15, 2023; Accepted: October 19, 2023)

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 (S.D. = 0.353) โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 (S.D. = 0.367) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 (S.D. = 0.371) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 (S.D. = 0.365) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 (S.D. = 0.371) ตามลำดับ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ หากมีความแตกต่างกันจะส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** การประเมิน การให้บริการ ความพึงพอใจ เทศบาลตำบลร่องกวาง

### Abstract

This research aimed to evaluate the people's satisfaction on the services provided by the Rong Kwang Subdistrict Municipality, Rong Kwang District, Phrae Province and analyze the relationship between personal factors and satisfaction with the services. Data were collected from 400 service users using a 5-level Likert scale rating questionnaire. The data were analyzed using mean, percentage, and standard deviation to determine satisfaction levels, and used one-way ANOVA to examine the relationship between personal factors and satisfaction with services.

The research found that the overall satisfaction of service was at the highest level, with a mean of 4.60 or 92.00% (S.D. = 0.353). The facilities where the service aspect received the highest satisfaction rating, with a mean of 4.63 or 92.60% (S.D. = 0.367). The service process was the second most satisfying aspect, with a mean of 4.62 or 92.40% (S.D. = 0.371), followed by the service delivery channels with a mean of 4.59 or 91.80% (S.D. = 0.365), and the officers with a mean of 4.57 or 91.40% (S.D. = 0.371) respectively. Personal factors, such as occupation, if there

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์เกษตรและสิ่งแวดล้อม คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

<sup>1</sup> Lecturers, General Education, Maejo University Campus

<sup>2</sup> Lecturer, Department of Agricultural and Environmental Economics, Faculty of Economics, Maejo University

is a difference, it will result in a difference in satisfaction with the overall service. In addition, was found that the factors affected satisfaction were gender, age, occupation, and income at the .05 level of statistical significance.

**Keywords:** evaluation, service, satisfaction, Rong Kwang subdistrict municipality

## ความเป็นมาของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2550 มาตรา 283 วรรคแรก) ซึ่งภายใต้อำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการดูแล แก้ไขปัญหา และให้บริการประชาชนในแต่ละท้องถิ่นให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วตามหลักการของการกระจายอำนาจ ดังนั้นถ้าหากการบริหารงานหรือการให้บริการขาดประสิทธิภาพ ไม่สอดคล้องหรือตรงตามความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ก็ย่อมส่งผลเสียต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับเทศบาลจัดเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีหน้าที่สำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมืองการบริหาร ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ โดยเทศบาลมีหน้าที่หลัก อันได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน บำรุงทางบกและทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ จัดหาเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้การสนับสนุนราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ (สถาบันพระปกเกล้า วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น, 2547)

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานต่างๆ มีความสำคัญหลายประการกล่าว คือ ประการแรกการวัดความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารงาน ประการที่สองความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลอื่นเนื่องมาจากความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือปัญหาได้รับการคลี่คลาย และประการที่สามระดับความพึงพอใจเป็นรูปธรรมประการหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานกับผู้รับบริการ ดังนั้นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการทำงาน การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

เทศบาลตำบลร่องกวาง ตั้งอยู่ที่ท้องที่ตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ ห่างจากจังหวัดแพร่ ไปทางทางทิศเหนือ ระยะทางประมาณ 30 กิโลเมตร สำนักงานตั้งอยู่บนถนนยันตรกิจโกศล ทางหลวงหมายเลข 101 เลขที่ 309 หมู่ที่ 2 ตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ ทั้งนี้เทศบาลตำบลร่องกวางมีพื้นที่รับผิดชอบ 73.24 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม 3 ตำบล 22 หมู่บ้าน ประกอบด้วย ตำบลร่องกวาง ตำบลร่องเข็ม และตำบลทุ่งศรี (เทศบาลตำบลร่องกวาง, 2566) โดยมีหน้าที่สำคัญในการนำแผนนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้บรรลุยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมรวมทั้งโครงสร้างพื้นฐาน การสาธารณสุข การศึกษา การพัฒนาสังคม และการบริหารจัดการ (เทศบาลตำบลร่องกวาง, 2565) ซึ่งในการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมดังกล่าวนอกจากเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการบริหารงานแบบบูรณาการของเทศบาลร่วมกับภาคเอกชน และหน่วยงานอื่นๆ แล้ว ยังเพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้นหากการบริหารงานของเทศบาลตำบลร่องกวางขาดประสิทธิภาพ อาจส่งผลเสียต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย แต่หากการ

บริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าประสงค์ สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและประชาชน และเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สนใจในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ เพื่อรับฟังความคิดเห็น ปัญหาและความต้องการของประชาชน ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเทศบาลได้อีกทางหนึ่ง อีกทั้งยังสอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของเทศบาลต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวางแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวาง

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประเภทของการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ ในปีงบประมาณ 2565 ครอบคลุม 3 ตำบล 22 หมู่บ้าน 6,065 ครัวเรือน รวมทั้งสิ้น 12,337 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2565) โดยคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ได้จำนวนตัวอย่าง 400 คน

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ สามารถแยกได้ 2 มิติ คือ ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และความพึงพอใจในการบริการ (Service satisfaction) ซึ่งมีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ในลักษณะงานบริการที่ประกอบไปด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่มีหน้าที่ในการให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดย Smith (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการบ่งบอกถึงระดับความพึงพอใจมากน้อยของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด และยังคงกล่าวอีกว่าเป็นความรู้สึกที่มีต่องานทั้งในด้านร่างกายจิตใจและสภาพแวดล้อม และ Shelly (1975) ได้สรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกทางบวกที่เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวก ส่วนวารภรณ์ ชวนนุกิจ (2544) ได้สรุปจากการที่ได้ศึกษาแนวคิดเรื่องความพึงพอใจของตนสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเนื่องมาจากความสำเร็จความประสมประสงค์ในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้ เป็นความรู้สึกที่สามารถปรับเปลี่ยนได้เสมอขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ สภาพแวดล้อมช่วงเวลาในขณะนั้นๆ ความพึงพอใจเป็นพลังการสร้างสรรค์สามารถกระตุ้นให้เกิดความภาคภูมิใจมั่นใจที่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ไปในแนวทางอันพึงปรารถนาได้ นอกจากนี้ นิรมล คำพะริก (2541) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลโดยอาจตอบสนองในรูปที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจก็ได้ที่บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่ง จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐาน ทั้งร่างกายและจิตใจ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากรับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะบวก คือ ความพอใจ นิยมชมชอบ ก็จะกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจภายในตัวบุคคล ซึ่งในการวิจัยนี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลร่องกวางในด้านต่างๆ

#### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Try-out) จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้เท่ากับ 0.977 ถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้และสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้ต่อไป นอกจากนี้ได้นำแบบสอบถามส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ทำการตรวจสอบและประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งค่าเฉลี่ยของ IOC เท่ากับ 0.83 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของเทศบาล ช่วงเวลาที่มาติดต่องานที่เทศบาล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของการบริการจากเทศบาลตำบลร่องกวาง มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราประเมินค่า (Rating scale) ซึ่งวัดความพึงพอใจจากคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

- 4.21 - 5.00 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3.41 - 4.20 มีระดับความพึงพอใจมาก
- 2.61 - 3.40 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 1.81 - 2.60 มีระดับความพึงพอใจน้อย
- 1.00 - 1.80 มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เลือกเฉพาะประชาชนผู้ที่มาขอรับ

หรือใช้บริการ ครอบคลุม 3 ตำบล 22 หมู่บ้าน 6,065 ครัวเรือน กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 คน

#### 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ในการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าร้อยละ (%) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการหาสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ผลการวิจัย

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ สามารถแสดงข้อมูลได้ ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการเทศบาลตำบลร่องกวาง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
หญิง	215	53.75
ชาย	185	46.25
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	188	47.00
สมรส	202	50.50
หย่าร้าง หม้าย หรือแยกกันอยู่	10	2.50
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	46	11.50
20 - 30 ปี	95	23.75
31 - 40 ปี	40	10.00
41 - 50 ปี	160	40.00
51 - 60 ปี	12	3.00
61 ปีขึ้นไป	47	11.75
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	17	4.25
มัธยมศึกษา	144	36.00
ปวส./อนุปริญญา	146	36.50
ป.ตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี	93	23.25

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	89	22.25
รับจ้าง/ลูกจ้าง	73	18.25
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	71	17.75
ว่างงาน	53	13.25
นักเรียน/นักศึกษา	51	12.75
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานภาครัฐ	39	9.75
พนักงานบริษัท	24	6.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	99	24.75
10,000 - 20,000 บาท	220	55.00
20,001 - 30,000 บาท	63	15.75
30,001 - 40,000 บาท	15	3.75
40,001 - 50,000 บาท	3	0.75
ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของเทศบาล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เว็บไซต์/สังคมออนไลน์/เฟสบุ๊ค/ไลน์	309	77.25
เสียงตามสาย	260	65.00
ผู้นำชุมชน	189	47.25
บอร์ด ณ สำนักงานเทศบาล	93	23.25
ญาติ/เพื่อนบ้าน	87	21.75
วิทยุ/โทรทัศน์	44	11.00
ป้ายคัทเออร์	42	10.50
รถแห่ประชาสัมพันธ์	36	9.00
แผ่นพับ โปสเตอร์	23	5.75
หนังสือพิมพ์	6	1.50
ช่วงเวลาที่มาติดต่องานที่เทศบาล		
ช่วงเช้า (08.30 - 12.00 น.)	307	76.75
ช่วงบ่าย (12.00 - 16.30 น.)	93	23.25

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.75 สถานภาพส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 ระดับของการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 36.50 อาชีพส่วนใหญ่คือเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 22.25 มีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 10,000-20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลจากเว็บไซต์/สังคมออนไลน์

เฟสบุ๊ค/ไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.25 มาติดต่องานที่เทศบาลส่วนใหญ่ในช่วงระยะเวลาในช่วงเช้า (08.30 - 12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 76.75

## ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวาง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.371	92.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.365	91.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.371	91.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.367	92.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.60	0.353	92.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวางโดยภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 (S.D. = 0.353) และเมื่อพิจารณาการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 (S.D. = 0.367) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 (S.D. = 0.371) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 (S.D. = 0.365) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 (S.D. = 0.371) ตามลำดับ

## ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ปัจจัยส่วนบุคคล		
	เพศ	อายุ	สถานภาพ
	(t-test)	(F-test)	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.02 <sup>1/</sup> (0.08) <sup>2/</sup>	1.10 (0.63)	2.03 (0.13)
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	1.82 (0.18)	0.23 (0.95)	2.52 (0.08)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.32 (0.13)	0.51 (0.77)	1.76 (0.17)

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ปัจจัยส่วนบุคคล		
	เพศ	อายุ	สถานภาพ
	(t-test)	(F-test)	
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.62 (0.06)	0.61 (0.69)	3.18* (0.04)
ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	2.70 (0.11)	0.61 (0.76)	2.37 (0.11)
ความพึงพอใจในการให้บริการ	ปัจจัยส่วนบุคคล		
	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน
	(F-test)		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	1.45 (0.23)	5.15* (0.00)	0.74 (0.57)
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	1.71 (0.16)	5.08* (0.00)	0.48 (0.75)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.10 (0.10)	4.60* (0.00)	0.74 (0.57)
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1.63 (0.18)	4.09* (0.00)	0.65 (0.63)
ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	1.72 (0.17)	4.73* (0.00)	0.65 (0.63)

<sup>1/</sup> ค่าสถิติ t-test และค่า F-test

<sup>2/</sup> ค่า Sig.

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันจะทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน พบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันจะทำให้ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หากสถานภาพแตกต่างกันจะไม่ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันจะทำให้ความพึงพอใจทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

## ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	11.228	1.961		5.726	0.000*
เพศ	-1.180	0.470	-0.386	-2.509	0.026*
สถานภาพ	0.709	0.809	0.152	0.876	0.397
อายุ	-0.753	0.288	-0.430	-2.610	0.022*
ระดับการศึกษา	-0.062	0.196	-0.045	-0.316	0.757
อาชีพ	0.199	0.081	0.274	2.457	0.029*
รายได้ต่อเดือน	-1.424	0.286	-1.011	-4.978	0.000*
R = .926 R <sup>2</sup> = .857 Adj. R <sup>2</sup> = .791 F = 13.021 p = .000*					

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวาง มีทั้งสิ้น 4 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .926 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R<sup>2</sup>) เท่ากับ .857 ซึ่งแสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่นำเข้ามาในแบบจำลองนั้นสามารถทำนายความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวางได้ร้อยละ 85.7 และสามารถนำมาสร้างสมการทำนายความพึงพอใจในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ = 11.228 – 1.180 (เพศ) + 0.709(สถานภาพ) – 0.753(อายุ) – 0.062(ระดับการศึกษา) + 0.199(อาชีพ) – 1.424(รายได้ต่อเดือน)

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สามารถสรุปผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ดังนี้

1. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวางแตกต่างกัน ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม (t-test) ได้แก่ เพศ สำหรับอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าอาชีพที่แตกต่างกัน จะทำให้ความพึงพอใจทุกด้านที่ให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 (ดังตารางที่ 3)

2. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวาง โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวาง มีทั้งสิ้น 4 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ดังตารางที่ 4)

## อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวาง และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร่องกวาง โดยภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) งานของเสกสรรค์ สนวน (2555) และงานของ อรุณ ไชยนิศย์ และ ณรงค์ โพธิ์พุฒิกษานันท์ (2565) ที่พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่สอดคล้องกับงานของนัยนา สถิตเสถียร, รัญญพัทธ์ วัฒนจิรพันธุ์ และจจจิต ลีอ่อนรัมย์ (2564) งานของ ธนวัฒน์ กิดา, สมยศ ปัญญา และ สหทยา วิเศษ (2565) ที่พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลตำบลร่องกวางได้มีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ รวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการให้มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานในการออกลำดับคิวและลด

ขั้นตอนต่างๆ และสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการอำนวยความสะดวกและช่องทางในการรับบริการ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับงานบริการ รวมทั้งมีการจัดสถานที่ให้เหมาะสมและอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ และมีการรักษาความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังมีจิตบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่ด้วยหลักธรรมาภิบาลมีความซื่อสัตย์สุจริต ดังนั้นจึงทำให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ส่งผลให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการมาใช้บริการ

เมื่อพิจารณาการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการของเทศบาลตำบลร่องกวางมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานของนัยนา สถิตเสถียร และ คณะ (2564) และงานของ ธนวัฒน์ กิดา และ คณะ (2565) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด แต่ไม่สอดคล้องกับงานของอรุณ ไชยนิศย์ และ ณรงค์ โพธิ์พุฒิกษานันท์ (2565) และงานของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รวมทั้งงานของเสกสรรค์ สนวน (2555) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด แต่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลตำบลร่องกวางได้มีการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้มีอย่างทั่วถึงและเพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสถานที่จอดรถที่มีจำนวนเพียงพอ สะดวก ไม่แออัด มีการจัดการระบบการติดต่อขอรับบริการและดำเนินการตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ มีป้ายกำกับแสดงขั้นตอนของการรับบริการต่างๆ มีพื้นที่สำหรับการนั่งคอยรับบริการ และกรอกแบบฟอร์มต่างๆ และมีอุปกรณ์ให้บริการอย่างเพียงพอ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวกสบาย ส่งผลให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด อย่างไรก็ตามพบว่าผู้รับบริการของเทศบาลตำบลร่องกวาง มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานของ

นัยนา สถิติเสถียร และ คณะ (2564) งานของ ธนวัฒน์ กิตา และ คณะ (2565) และงานของ อรุณ ไชยนิศย์ และ ณรงค์ โพธิ์พุกษานันท์ (2565) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด รวมทั้งงานของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้าน ช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด และงานของเสกสรรค์ สนวา (2555) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลร่องวาง มีการสลับโยกย้ายเปลี่ยนตำแหน่งงาน ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษาเรียนรู้งาน รวมไปถึงมีการ เปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและระเบียบประกาศต่างๆ จึงอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ หรืออาจเนื่องจาก เจ้าหน้าที่บางคนไม่ใช่คนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีปัญหาในเรื่อง ของการสื่อสาร ดังนั้นจึงอาจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ ที่แตกต่างกันจะทำให้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับงาน ของวิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง และ ไสรัตน์ มงคลมะไฟ (2563) และงานของ นริศรา ลาดี, ประนอม คำผา และ กิตติมา จิ่งสุวดี (2564) แต่ไม่สอดคล้องกับงานของ นันทกา สายสวาท และ คณะ (2563) ที่พบว่าอาชีพที่ต่างกันจะทำให้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้หาก ผู้รับบริการประกอบอาชีพ เช่น ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ หน่วยงานภาครัฐ อาจจะมีความรู้ ความชำนาญ ด้านระเบียบ หรือข้อกฎหมายมากกว่าอาชีพอื่น ดังนั้นอาจมีความ คาดหวังที่สูงกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่าต้องเป็นไปตาม ระเบียบหรือข้อกฎหมาย ในขณะที่ผู้ประกอบอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ย่อมมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับธุรกิจ ภาวะ เศรษฐกิจ การตลาด และการเงินเป็นอย่างดี ดังนั้นจึงอาจจะมี ความคาดหวังกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาระกิจงาน ทะเบียนพาณิชย์ งานรายได้หรือภาษี ที่จะให้บริการตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง

ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะไม่ทำให้ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลตำบลร่องวางมีการให้บริการที่คำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เป็นสำคัญ โดยเน้นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของ ประชาชน มีนโยบายการให้บริการแบบเชิงรุกเพื่อให้ประชาชน เกิดความสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการติดต่อขอรับ บริการ โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการทุกเพศ ทุกวัย ทุก สถานภาพ ทุกระดับการศึกษา และทุกระดับรายได้ อย่างเท่า เทียม ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศใด ช่วงอายุ เท่าไหร่ มีสถานภาพแบบไหน จบการศึกษาระดับไหน มี รายได้มากหรือน้อย จะได้รับการให้บริการจากเทศบาลตำบล ร่องวางไม่แตกต่างกัน

### สรุปผลการวิจัย

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลร่องวาง พบว่าในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 (S.D = 0.353) โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 (S.D. = 0.367) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 (S.D. = 0.371) น้อยที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 (S.D. = 0.371) สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพหากมีความแตกต่างกันจะส่งผลให้ความ พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ พบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรเพิ่มเติมช่องทางและบทบาทของการเข้ามา มีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการบริหารงานของเทศบาล ซึ่งทางเทศบาลสามารถเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมและสามารถตรวจสอบได้ เช่น การประกาศชี้แจง รายละเอียดหรือรายงานผลการดำเนินงานผ่านทางหน้าเว็บไซต์ พร้อมทั้งมีช่องทางให้ภาคประชาชนสามารถสอบถาม ข้อมูลเพิ่มเติม หรือสามารถแจ้งเรื่องเพื่อขอตรวจสอบได้
2. ควรมีระบบในการจัดการข้อร้องเรียนหรือ ข้อคิดเห็น พร้อมกำหนดระยะเวลารวมทั้งผู้รับผิดชอบในการ ดำเนินการที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งทางเทศบาลสามารถดำเนินการ ดังกล่าวได้หลากหลายรูปแบบ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น/เรื่อง

ร้องเรียน มีระบบรับเรื่องร้องเรียนได้ผ่านทางเว็บไซต์ แต่ควรกำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการดำเนินการให้ชัดเจน และมีระบบให้สามารถติดตามขั้นตอนของการดำเนินการได้ว่าอยู่ในขั้นตอนหรือกระบวนการใด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรใช้วิธีการวิจัยเชิงผสมผสานในการศึกษา เช่น การเพิ่มข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการโดยตรงเพื่อได้ข้อมูลเชิงลึกที่นอกเหนือจากแบบสอบถาม เพื่อช่วยให้เห็นมุมมองทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพได้อย่างชัดเจนเพิ่มขึ้น เพื่อนำไปสู่การแก้ไขและปรับปรุงงานบริการของเทศบาลที่ตรงประเด็นตามที่ได้รับบริการต้องการ

### เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย. (2565, 3 ตุลาคม). จำนวนประชากร. สืบค้นจาก <https://stat.bora.dopa.go.th/>

เทศบาลตำบลร่องกวาง. (2566, 5 พฤษภาคม). ประวัติ/สภาพทั่วไป. สืบค้นจาก <https://www.rongkwang.go.th/tambon/general>

เทศบาลตำบลร่องกวาง. (2565, 18 สิงหาคม). ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลร่องกวาง. สืบค้นจาก <https://www.rongkwang.go.th/post/000000600b69fbfbaea39597e7a0cee6f6dff9709.pdf>

ธนวัฒน์ กิตา, สมยศ ปัญญามาก, และ สหัทธยา วิเศษ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 5(3), 193-204. doi: 10.14456/jra.2022.68

นริลสร่า ลาลี, ประนอม คำผา และ กิตติมา จิงสุวดี. (2564). การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิษณุพนธ์*, 16(2), 215-230.

นันทกา สายสวาท, ภฤดา กาญจนพ่ายพ, ปรีดา วานิชภูมิ, ปิยวัฒน์ เมื่องธรรม และ ธนินทร์ สิริพัชรกร. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. *วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 6(3), 262-269.

นัยนา สติเสถียร, ธัญญพัทธ์ วัฒนจิรพันธุ์ และ จงจิต ลีอ่อนรัมย์. (2564). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. *วารสารมหาจุฬานาครธรรม*, 8(11), 300-311.

นิรมล คำพะธิก. (2541). ความพึงพอใจของแม่บ้านเกษตรกรต่อการปฏิบัติงานของพัฒนากร อำเภอวิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 124 ตอนที่ 43 ก. หน้า 1-127. 24 สิงหาคม 2550.

วราภรณ์ ช่วนุกิจ. (2544). ความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวการเมืองของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีของผู้ชมในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). *สถิติที่ใช้ในการวิจัย*. กรุงเทพฯ: กองการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง และ ไสรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*, 2(1), 14.

- สถาบันพระปกเกล้า วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น. (2547). *เวทีท้องถิ่น: แนวทางการสร้างมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองท้องถิ่น*. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. *วารสารการบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 10(1), 64 - 84.
- เสกสรรค์ สนวา. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 1(1), 96 - 111.
- อรุณ ไชยนิติก และ ณรงค์ โพธิ์พฤกษ์นันท์. (2565). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารศิลปศาสตร์ (วังนางเลิ้ง) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร*, 2(1), 48 - 62.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.
- Smith, H. C. (1964). *Psychology of Industrial Behavior*. New York: McGraw Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3<sup>rd</sup> ed). New York: Harper and Row Publications.