

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า
อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย
Satisfaction That Principles of Public Service Delivery of Wiang Pa Pao Subdistrict
Municipality Wiang Pa Pao District Chiang Rai Province

กนกลักษณ์ คนเที่ยง
สุจิตรา สามัคคีธรรม
สุวิมล วงศ์สิงห์ทอง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย และ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย และมีประสบการณ์ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า จำนวน 4,112 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณตามสูตรของทาร์โย มามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างโดยวิธี Fisher Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ แต่ยังคงอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการสาธารณะ

ABSTRACT

This research aimed to: (1) examine the level of public satisfaction with public service delivery of Wiang Pa Pao Subdistrict Municipality, Wiang Pa Pao District, Chiang Rai Province; and (2) compare personal factors influencing public satisfaction with the public services provided by Wiang Pa Pao Subdistrict Municipality, Wiang Pa Pao District, Chiang Rai Province. The population comprised residents living within the jurisdiction of Wiang Pa Pao Subdistrict Municipality, Wiang Pa Pao District, Chiang Rai Province, who had experience receiving services from the municipality, totaling 4,112 persons. The sample size was determined using Taro Yamane's formula, yielding 365 respondents, selected through stratified sampling. The research instrument was a questionnaire. Statistical analyses included percentage, mean, standard deviation, independent t-test, and one-way analysis of variance (ANOVA). Group differences were examined using Fisher's Least Significant Difference (LSD) method.

The findings revealed that: (1) overall public satisfaction with the public services of Wiang Pa Pao Subdistrict Municipality was at a high level. When considered by dimension, satisfaction with timely service delivery was rated highest, followed by equitable service delivery, continuity of service, and progressive service delivery, respectively. Satisfaction with service adequacy had the lowest mean compared with other dimensions, though it still remained at a high level. (2) Hypothesis testing indicated that differences in age, educational level, occupation, and monthly income significantly affected public satisfaction at the 0.05 level, whereas gender did not significantly influence public satisfaction with the public services of Wiang Pa Pao Subdistrict Municipality.

Keywords: public satisfaction, public service delivery

บทนำ

การให้บริการสาธารณะเป็นกลไกสำคัญที่มีบทบาทอย่างมากในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และความเจริญก้าวหน้าของพื้นที่ เนื่องจากเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการสาธารณะ ดูแลโครงสร้างพื้นฐาน ส่งเสริมเศรษฐกิจ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมถึงดำเนินงานตามนโยบายของรัฐเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่ (ปาริชาติ ละดาไส, กนกกาญจน์ คำบุญชู, ศรสวรรค์ ราบบำเพ็ญ, ศิริประภา รอดแก้ว และ โชติ บดีรัฐ, 2565) ความสามารถในการบริหารจัดการงานของเทศบาลจึงเป็นตัวชี้วัดความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง ทั้งนี้หากการดำเนินงานของเทศบาลมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุม ย่อมส่งผลให้เกิดความไว้วางใจและความร่วมมือที่ดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน (นภาพร ตาแก้ว, ศุภฤกษ์ ริมใหม่, ณภัทร พันภัย และภาสกร ดอกจันทร์, 2565)

การที่ประชาชนได้รับการที่สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพยังเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานของเทศบาลซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบสาธารณูปโภคและการบริหารทรัพยากรในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนี้ยังช่วยสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนให้แก่ท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาและพร้อมให้ความร่วมมือกับเทศบาลในการดำเนินโครงการต่างๆที่มุ่งเน้นการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมยิ่งไปกว่านั้น การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ยังช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจต่อภาครัฐในระดับท้องถิ่น ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วม เมื่อประชาชนรู้สึกว่าคุณค่าและข้อเสนอแนะของตนมีคุณค่าและได้รับการพิจารณา เทศบาลก็จะสามารถขับเคลื่อนนโยบายและโครงการต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเทศบาลและประชาชนจึงถือเป็นหัวใจของการบริหารงานในยุคปัจจุบัน ที่เน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วม เพื่อสร้างชุมชนที่เข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน (วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์ และ ปรียากาญจน์ ใจสะอาด, 2566)

เทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย มีภารกิจหลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ อาทิ การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย การบำรุงรักษาถนนและระบบสาธารณูปโภค การให้บริการด้านสาธารณสุขและการศึกษา ตลอดจนการดูแลความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในชุมชน ซึ่งประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการดังกล่าวย่อมส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม จากรายงานการประชุมสภาเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า และการรับเรื่องราวร้องเรียนของประชาชนในช่วงปี พ.ศ. 2565-2566 พบประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการบางด้าน เช่น ความล่าช้าในการจัดเก็บขยะมูลฝอย ปัญหาถนนชำรุดที่ยังไม่ได้รับการซ่อมแซมตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการติดต่อประสานงานและการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน (เทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า, 2566) สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานของเทศบาลอาจยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ แม้เทศบาลจะมีการพัฒนาระบบบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่ปรากฏข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะในภาพรวม รวมถึงยังไม่มีการศึกษาที่เปรียบเทียบความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในพื้นที่อย่างเป็นระบบ

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า ถือเป็นแนวทางสำคัญในการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการภาครัฐ โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีของมิลเลทท์ (Millet, 1974) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าหลักสำคัญของการบริหารรัฐกิจ คือ การให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน โดยการให้บริการที่มีคุณภาพต้องมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรมและ

ทั่วถึง ไม่มีการเลือกปฏิบัติ (2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการของประชาชน เพื่อลดความล่าช้าและเพิ่มประสิทธิภาพ (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการที่ครอบคลุมทุกด้านตามความจำเป็นของประชาชน โดยไม่เกิดภาวะขาดแคลน (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การบริหารจัดการที่มีความต่อเนื่อง ไม่เกิดความสะดุดหรือขาดช่วงในการดำเนินงาน และ (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เทคโนโลยี และความต้องการของประชาชน ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า โดยอาศัยแนวคิดของมิลเลทท์ จะช่วยให้สามารถระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงของหน่วยงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างความไว้วางใจต่อหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า จะช่วยให้สามารถระบุปัญหาและข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงานของเทศบาล รวมถึงสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลให้ดียิ่งขึ้น การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จะช่วยให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาล เสริมสร้างความไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และช่วยให้เกิดการพัฒนาย่างยั่งยืนในพื้นที่ตำบลเวียงป่าเป้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

การทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ซึ่งผลการศึกษาของ อรุณ ไซยนิทย์ และคณะ (2566), อีรพร ทองชะโชค และกรกฎ ทองชะโชค (2565) และ ธัญญิกานต์ คำวิเศษนรินทร์ และคณะ (2565) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากหรือมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานด้านบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การศึกษาของ เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2566) และ ธัญญิกานต์ คำวิเศษนรินทร์ และคณะ (2565) ยังพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาในการให้บริการ การให้บริการอย่างเสมอภาค และความสะดวกในการเข้าถึงบริการของหน่วยงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกัน งานวิจัยของ วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) รวมถึง วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และโสรัตน์ มงคลมะไฟ (2563) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ปัจจัยด้านเพศส่วนใหญ่ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ

ของประชาชน

โดยสรุป งานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่มีผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนารูปแบบและคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละกลุ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและยกระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อไป

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย และมีประสบการณ์ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า จำนวน 4,112 คน (สำนักงานทะเบียนราษฎรจังหวัดเชียงราย, 2568) หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และมีระดับความคลาดเคลื่อน 5% ($e = 0.05$) ได้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นมาตรวัดแบบให้คะแนนเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงรายจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยพิจารณาจากระดับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่จัดขึ้น (Class Interval) (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงรายโดยเป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือการเก็บรวบรวมปริมาณ

1. ขอนหนังสือจากสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ

4. จัดหมวดหมู่ของข้อมูล เพื่อศึกษาวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

และข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปของตารางและบรรยายตาราง

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มสถิติที่ใช้คือ t-test for Independent Samples และมากกว่า 2 กลุ่ม สถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way Analysis of Variance: ANOVA) กรณีที่พบว่ามีความสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีการ Fisher Least Significant Difference (LSD) แล้วนำเสนอในรูปตาราง

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 365 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาและอนุปริญญาเป็นส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ และรับจ้างทั่วไป และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทเป็นกลุ่มใหญ่ที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย จำแนกตามภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย จำแนกตามภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน	n = 365			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.85	0.169	มาก	2
2. การให้บริการที่ตรงเวลา	3.88	0.163	มาก	1
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.80	0.168	มาก	5
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.84	0.166	มาก	3
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.82	0.165	มาก	4
เฉลี่ย	3.84	0.106	มาก	

สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานด้านการให้บริการของเทศบาลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แม้จะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ แต่ยังคงอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในทุกด้าน โดยไม่มีด้านใดอยู่ในระดับปานกลางหรือต่ำ

การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าประชาชนแต่ละกลุ่มมีการรับรู้และประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 สมมติฐานที่ 3 สมมติฐานที่ 4 และสมมติฐานที่ 5 ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ไม่ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการของเทศบาลสามารถตอบสนองประชาชนได้อย่างใกล้เคียงกันโดยไม่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างทางเพศ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมและรายด้าน

ผลการวิจัยที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าเทศบาลสามารถดำเนินงานด้านการให้บริการสาธารณะได้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในพื้นที่อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากร และรูปแบบการดำเนินงาน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ (2566) ชีรพร ทองชะโชค และกรกฎ ทองชะโชค (2565) รวมถึง ธัญญิกานต์ คำวิเศษธนธรณ์ และคณะ (2565) ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากหรือมากที่สุดเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนในระดับพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันสะท้อนถึงประสิทธิผลของการบริหารจัดการภาครัฐในระดับท้องถิ่นที่สามารถแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม และก่อให้เกิดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานในระยะยาว

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาเป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญกับความรวดเร็ว ความคล่องตัว และการไม่ต้องรอคอยเป็นเวลานานในการเข้ารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2566) และ ธัญญิกานต์ คำวิเศษธนธรณ์ และคณะ (2565) ที่ระบุว่า การให้บริการที่ตรงเวลาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เนื่องจากช่วยลดภาระด้านเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อราชการ อีกทั้งยังสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของหน่วยงาน และแสดงถึงศักยภาพของเทศบาลในการจัดระบบงานให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัว รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนรับรู้ถึงการให้บริการที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถเข้าถึงบริการของเทศบาลได้อย่างเท่าเทียม ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ (2566) และ วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ที่พบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ประชาชนให้ความสำคัญสูง เนื่องจากสะท้อน

ถึงความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญของธรรมาภิบาลในระดับพื้นที่

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แม้จะมีค่าเฉลี่ยรองลงมา แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าเทศบาลมีการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง ไม่ขาดช่วง และมีความพยายามพัฒนารูปแบบการให้บริการให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อีรพร ทองชะโชค และกรกฎ ทองชะโชค (2565) ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาการให้บริการและการนำแนวคิดหรือเทคโนโลยีมาปรับใช้ในงานบริการสาธารณะ เนื่องจากช่วยเพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพในการให้บริการ ทั้งนี้ยังสะท้อนถึงการปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงของสังคม ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แม้จะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนโดยภาพรวมยังมีความพึงพอใจต่อจำนวนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเทศบาล ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี รัตนเสริมพงศ์ (2564) ที่พบว่าความเพียงพอของทรัพยากรในการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชน แม้บางด้านอาจยังมีข้อจำกัด แต่หากสามารถให้บริการได้อย่างครอบคลุมและต่อเนื่อง ก็ยังคงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูง และสะท้อนถึงศักยภาพของเทศบาลในการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า

โดยสรุป ผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้าในทุกด้าน โดยไม่มีด้านใดอยู่ในระดับปานกลางหรือต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ และชี้ให้เห็นว่าเทศบาลมีศักยภาพในการบริหารจัดการและพัฒนาการให้บริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง อันเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐานที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนในแต่ละกลุ่มมีบริบทชีวิต ประสบการณ์ และความคาดหวังต่อการรับบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การรับรู้และการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีอายุ ระดับการศึกษา หรือรายได้ที่แตกต่างกัน มักมีมุมมองต่อความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความเหมาะสม และมาตรฐานของการให้บริการแตกต่างกันตามความจำเป็นและรูปแบบการใช้บริการในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ ความแตกต่างดังกล่าวอาจสะท้อนถึงระดับการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ความตระหนักรู้ในสิทธิของตนเอง ตลอดจนประสบการณ์ในการติดต่อหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านมา ซึ่งล้วนมีอิทธิพลต่อการกำหนดกรอบความคาดหวังและเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของแต่ละบุคคล

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ อัญญิกานต์ คำวิเศษนธธรณ์ และคณะ (2565) รวมถึง วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และโสรัถน์ มงคลมะไฟ (2563) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มประชาชนที่มีระดับการศึกษาและรายได้สูงมักมีความคาดหวังต่อคุณภาพ ความถูกต้อง ความโปร่งใส และมาตรฐานการให้บริการที่สูงกว่า ขณะที่กลุ่มอาชีพหรือช่วงอายุที่แตกต่างกันมีความต้องการด้านรูปแบบ ขั้นตอน และ

ช่องทางการให้บริการที่ไม่เหมือนกัน เช่น ความต้องการความสะดวก รวดเร็ว หรือความยืดหยุ่นของระยะเวลา ให้บริการ ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการออกแบบบริการสาธารณะให้มีความหลากหลายและสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของประชาชนในแต่ละกลุ่มอย่างเป็นระบบ

ในขณะเดียวกัน ผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของเทศบาลมีลักษณะเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถตอบสนองประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างทางเพศ ซึ่งสะท้อนถึงการดำเนินงานที่ยึดหลักความเสมอภาค ความเป็นธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการสาธารณะ อันเป็นหลักการสำคัญของการบริหารงานภาครัฐที่มุ่งเน้นการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม ผลดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจวรรณ วรณทวีสุข (2566) ที่พบว่า เพศของประชาชนไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยสรุป ผลการทดสอบสมมติฐานในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ความแตกต่างด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแตกต่างกัน ขณะที่เพศไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งสะท้อนว่าเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้าสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเท่าเทียมในมิติของเพศ แต่ยังควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ลักษณะและความต้องการเฉพาะของประชาชนแต่ละกลุ่ม เพื่อปรับปรุงรูปแบบ ขั้นตอน และมาตรฐานการให้บริการให้สอดคล้องกับบริบทของกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การยกระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวม และเสริมสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะในระยะยาวต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ได้แก่ การให้บริการอย่างเพียงพอ และ การให้บริการอย่างก้าวหน้า แม้ว่าทั้งสองด้านยังคงอยู่ในระดับมาก แต่เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้าให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มความพร้อมของทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น การจัดสรรจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณผู้มาใช้บริการ การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและทั่วถึง รวมถึงการปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้สามารถรองรับประชาชนได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้จะช่วยลดความแออัด ระยะเวลารอคอย และเพิ่มความสะดวกในการเข้ารับบริการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

2) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เทศบาลควรส่งเสริมการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนาระบบบริการออนไลน์ การใช้แอปพลิเคชันหรือช่องทางดิจิทัลในการติดต่อราชการ การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และลดความซ้ำซ้อน รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมพื้นที่เทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริบทพื้นที่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้เห็นภาพรวมของการให้บริการสาธารณะในระดับท้องถิ่นได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2) ควรเพิ่มตัวแปรหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เช่น คุณภาพการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ภาพลักษณ์ขององค์กร ความโปร่งใสในการให้บริการ หรือการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้การวิเคราะห์มีความครอบคลุมและสะท้อนปัจจัยที่แท้จริงมากยิ่งขึ้น

3) ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหา และความคาดหวังของประชาชน ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

เทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า. (2566). รายงานการประชุมสภาเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า และรายงานการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565–2566. เชียงราย: เทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า.

ธัญญิกานต์ คำวิเศษธรรณ และคณะ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. วารสารมหาจุฬานาคทรรณ, 9(11), 196-206.

ธีรพร ทองชะโชค และกรกฎ ทองชะโชค. (2565). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสบ้าย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์, 6(4), 192-209.

นภาพร ตาแก้ว, ศุภฤกษ์ ริมใหม่, ณภัทร พันภัย, & ภาสกร ดอกจันทร์. (2565). หลักการ วิธีการ และแนวทางในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ. Journal of Modern Learning Development, 8(1), 108–122.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข. (2566). การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตอ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา.

ปาริชาติ ละดาใส, กนกกาญจน์ คำบุญชู, ศรสวรรค์ ราบำเพ็ญ, ศิริประภา รอดแก้ว, และ โชติ บดีรัฐ. (2566). การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน. วารสารการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์สมัยใหม่, 8(4), 349–361.565)

มยุรี รัตนเสริมพงศ์. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564. รายงานผลการสำรวจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

วาสิตา เกิดผล, ประสพศักดิ์ (ไม่ระบุนามสกุล), และ ปรียากาญจน์ ใจสะอาด. (2566). คุณภาพการให้บริการตามทัศนคติของประชาชนเขตเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. วารสารสมาคมนักวิจัย, 28(4). 11-20.

- วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง และโสรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. **วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย**, 18(66), 91-100.
- สำนักงานทะเบียนราษฎรจังหวัดเชียงราย. (2568). รายงานสถิติทะเบียนราษฎรประจำปี 2568. เชียงราย: สำนักงานทะเบียนราษฎรจังหวัดเชียงราย.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2562). **พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. 2562**. กรุงเทพฯ: ราชกิจจานุเบกษา.
- อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ. (2566). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. **วารสารศิลปการจัดการ**, 7(2), 804-826.
- Millet, J. D. (1974). **Management in the public service: The quest for effective performance**. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis (3rd ed.)**. New York: Harper and Row.