

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมือง
คลองหลวงอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
People's Satisfaction with the Quality of Services Provided by Khlong Luang
Municipality, Khlong Luang District, Pathum Thani Province

ผกามาศ สิทธิธรร
นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุจิตรา สามัคคีธรรม
รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิมล วงศ์สิงห์ทอง
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมือง
คลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง และเปรียบเทียบความพึงพอใจของ
ประชาชนตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ประชากร
ที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง จำนวนตัวอย่าง 400 คน
ซึ่งคำนวณโดยใช้สูตรของ Cochran (1953) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ส่วนการ
วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
Deviation) และร้อยละ (Percentage) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ One-Way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ
มาก (ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.352$, S.D. = 0.802) โดยด้านที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ ดังนี้ ด้านการ
ให้บริการอย่างเสมอภาค ขณะที่ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน
นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในแต่
ละด้านแตกต่างกัน เช่น ผู้ชายพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า
ผู้หญิง ขณะที่ผู้หญิงพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และการให้บริการเสมอภาคมากกว่า ประชาชนอายุมากกว่า
มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอายุน้อย กลุ่มที่มีการศึกษาน้อยพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาสูง และ
เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัวพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือข้าราชการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน คุณภาพการให้บริการ เทศบาลเมืองคลองหลวง

Abstract

This research aimed to examine the level of public satisfaction with the quality of services provided by Khlong Luang Municipality, Khlong Luang District, Pathum Thani Province, and to compare public satisfaction based on personal factors, including gender, age, educational level, occupation, and monthly income. The study population consisted of citizens who used the services of Khlong Luang Municipality. A sample of 400 respondents was selected using Cochran's (1953) formula. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics, including mean, standard deviation, and percentage, as well as inferential statistics, namely the t-test and one-way analysis of variance (One-Way ANOVA).

The results revealed that overall public satisfaction with the quality of services was at a high level ($\bar{x} = 4.352$, S.D. = 0.802). The aspect with the highest level of satisfaction was equitable service provision, whereas the aspect with the lowest level of satisfaction was clarity of service delivery channels. Furthermore, personal factors, namely gender, age, educational level, and occupation significantly affected satisfaction across various aspects. For example, males reported higher satisfaction with service procedures and facilities than females, while females expressed higher satisfaction with service personnel and equitable service provision. Older respondents exhibited higher levels of satisfaction than younger respondents. Participants with lower educational levels were more satisfied than those with higher educational levels. In addition, business owners/self-employed respondents reported lower satisfaction compared to state enterprise employees and civil servants.

Keywords: Citizen satisfaction service quality Khlong Luang Municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกระจายอำนาจให้กับเทศบาลเป็นกระบวนการที่รัฐบาลกลางมอบหมายอำนาจและหน้าที่บางประการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารจัดการในพื้นที่ที่มีความคล่องตัวและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563) โดยเทศบาลจะได้รับอำนาจในการตัดสินใจและบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของประชาชน เช่น การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การพัฒนาเศรษฐกิจ การดูแลด้านสาธารณสุข และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น การกระจายอำนาจดังกล่าวช่วยให้หน่วยงานท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชนสามารถเข้าใจปัญหาและความต้องการของชุมชนได้ดีกว่าองค์กรส่วนกลาง ส่งผลให้การดำเนินงานมีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่มากยิ่งขึ้น (สุทธินันท์ สุวรรณวิจิตร, 2564)

เทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน โดยมีหน้าที่ในการจัดบริการพื้นฐานที่จำเป็น เช่น การจัดการขยะ การดูแลความสะอาด การพัฒนาสาธารณูปโภค และการจัดการน้ำเสีย ซึ่งเป็นบริการที่มีผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม) อย่างไรก็ตามการบริหารจัดการในปัจจุบันจำเป็นต้องคำนึงถึงการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รวมถึงการรับฟังข้อเสนอแนะและการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วิจิตา แก้วพิลา, 2563)

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เนื่องจากเทศบาลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะโดยตรงแก่ประชาชนในท้องถิ่น การให้บริการที่มีคุณภาพจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐและส่งเสริมให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ คุณภาพการบริการสามารถประเมินได้จากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริง (Parasuraman, Zeithaml และ Berry, 1985) โดยเครื่องมือวัดคุณภาพบริการที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายคือ SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) (Parasuraman, Zeithaml และ Berry, 1990)

เทศบาลเมืองคลองหลวงเป็นหน่วยงานสำคัญในการดูแลและให้บริการประชาชนในพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อย่างไรก็ตาม จากการปฏิบัติงานพบว่ามีข้อจำกัดและปัญหาหลายประการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของประชาชน เช่น ขั้นตอนการให้บริการที่มีความซับซ้อนและไม่ชัดเจน ส่งผลให้ประชาชนต้องใช้เวลาในการรับบริการ รวมทั้งช่องทางการให้บริการที่ยังขาดความหลากหลายและความทันสมัย แม้ว่าปัจจุบันประชาชนมี

ความต้องการเข้าถึงบริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น แต่ระบบบริการออนไลน์ของเทศบาลยังไม่ได้
รับการพัฒนาดังเดิมที่ อีกทั้งข้อมูลเกี่ยวกับบริการบางส่วนยังขาดความชัดเจน ทำให้ประชาชนบาง
กลุ่มไม่สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและเท่าเทียม (เทศบาลเมืองคลองหลวง, 2568)
นอกจากนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรยังมีผลต่อคุณภาพการบริการ โดยเจ้าหน้าที่บางส่วนอาจยังขาดการ
ฝึกอบรมด้านการให้บริการและการสื่อสารกับประชาชนอย่างเหมาะสม รวมทั้งจำนวนบุคลากรที่มีอยู่
อาจไม่เพียงพอต่อปริมาณผู้มารับบริการ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ อีกทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก
ในสถานที่ให้บริการ เช่น พื้นที่รอคอย ที่จอดรถ และการรองรับผู้สูงอายุหรือผู้พิการ
ยังมีข้อจำกัดบางประการ ซึ่งส่งผลต่อความสะดวกของผู้รับบริการ (เทศบาลเมืองคลองหลวง, 2568)

จากปัญหาดังกล่าว เทศบาลเมืองคลองหลวงจึงจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์ ปรับปรุง และ
พัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการให้บริการสาธารณะของเทศบาลมีผล
โดยตรงต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน หากบริการไม่สามารถตอบสนองความ
ต้องการได้อย่างเหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐ (เทศบาล
เมืองคลองหลวง, 2568) ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ของเทศบาลจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัด
ปทุมธานี เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลให้
สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา
ทรัพยากร การจัดสรรงบประมาณ และการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพและ
เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมือง
คลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่มีต่อความพึงพอใจของคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานการวิจัย

โดยผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ พบว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อผลของการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจชี้ให้เห็นว่า หากการให้บริการมีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

ในด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากหลายองค์ประกอบ เช่น ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความมั่นใจของผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

จากการทบทวนงานวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดย ศิริพร สาระบุรณ์ และชลธิศ ดาราวงษ์ (2565) พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ และความสะดวกในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ อธิพร ทองชะโชค (2565) ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านช่องทางและขั้นตอนการให้บริการ

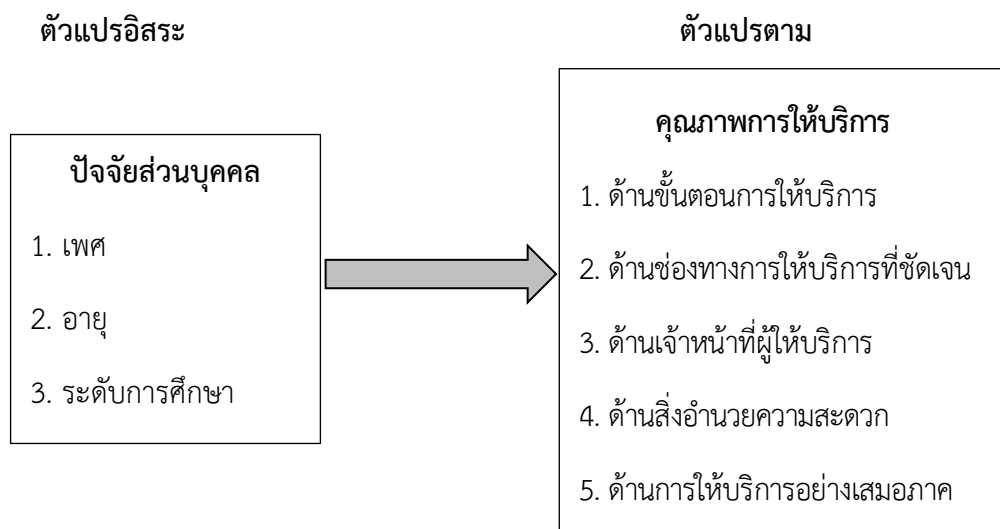
นอกจากนี้ ชัยธัช หวังสม และคณะ (2567) รวมทั้ง อรุณ ไชยนิทย์ และอรอนงค์ แต่งอ่อน (2567) พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขณะที่ ปริณทร ไชยคำจันทร์ (2564) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน ธนวัฒน์ กิดา สมยศ ปัญญา และสหทัย วิเศษ (2565) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการมักใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าเพื่อประเมินระดับความคิดเห็นและ

ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ทั้งนี้ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ อาจส่งผลต่อความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรด้านประชากรศาสตร์และคุณภาพการให้บริการมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 1

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาและเลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ ของ John D.Mill et, (1954), Parasuraman, et al., (1988) และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2564 และสังเคราะห์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ของงานวิจัย ปริญธร ไชยคำจันทร์ (2564) นัยนา สติยเสถียร และคณะ (2564) และชัยรัช หวังสม และคณะ (2567) เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ดังนี้

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ และ 5. รายได้ต่อเดือน และตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ
5. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

1.2 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งอาจมีผู้มาจากพื้นที่อื่นหรือข้ามเขตเข้ามาใช้บริการ ทำให้ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้อย่างชัดเจน จึงถือว่าประชากรขนาดใหญ่หรือไม่จำกัด จึงใช้สูตรของ Cochran (1953) โดยมีสูตรคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{Z^2 Pq}{e^2}$$

ตัวแปร ความหมาย

n ขนาดตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

Z ค่าคะแนน Z ตามระดับความเชื่อมั่น (เช่น 1.96 สำหรับ 95% ความเชื่อมั่น)

P สัดส่วนของประชากรที่คาดว่าจะมีลักษณะนั้น (หากไม่ทราบ ให้ใช้ 0.5)

q 1 - P (สัดส่วนของประชากรที่ไม่มีลักษณะนั้น)

e ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ หรือ ความแม่นยำ ที่ต้องการ (เช่น 0.05 = 5%)

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากต้องการจำนวนตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับจำนวนประชากรมากที่สุด จึงใช้ค่าประมาณเป็นจำนวนตัวอย่าง 400 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย

เทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี

1.4 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาใช้ระยะเวลา 1 กุมภาพันธ์ 2568 – 31 ธันวาคม 2568

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales) ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

1.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

1.6.1 การวิเคราะห์แบบสอบถาม

1) ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามที่ได้รับการเก็บรวบรวมมีความครบถ้วนและเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการวิจัย

2) นำแบบสอบถามที่ได้รับการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องและสามารถนำไปใช้ในการศึกษาต่อไป

3) การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามตามเกณฑ์ของ กัลยา วาณิชย์ บัญชา, 2560

1.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

1) การวิเคราะห์ข้อมูล สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) ทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยใช้การทดสอบค่า (F-test) จากวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว (One Way Analysis of Variances) กรณีพบความแตกต่างการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.0) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 32.0) โดยมีอายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 32.2) รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 27.8) และน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 13.5) ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 52.0) รองลงมาคือปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 28.6) และน้อยที่สุดคือมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 2.8) ด้านอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเจ้าของธุรกิจหรือธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 61.7) รองลงมาคือรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 31.8) และส่วนน้อย

เป็นพนักงาน ข้าราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ขณะที่รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10,001–15,000 บาท (ร้อยละ 67.5) รองลงมาคือต่ำกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 27.8) และรายได้ 15,001–20,000 บาทมีสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ 4.8)

จากการศึกษาผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.352$, S.D. = 0.802) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 4.580$, S.D. = 0.696) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.541$, S.D. = 0.705) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.362$, S.D. = 0.639) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.353$, S.D. = 0.826) ตามลำดับ ขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.923$, S.D. = 0.988) (ตารางที่ 1) เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ เมื่อพิจารณาแยกตามด้าน พบลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของเทศบาลเมืองคลองหลวง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน–หลังอย่างยุติธรรม และเสมอภาค ($\bar{x} = 4.657$, S.D. = 0.664) รองลงมาคือ การที่ทุกคนสามารถเข้าถึงการบริการจากเทศบาลได้อย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 4.630$, S.D. = 0.681) และการที่เทศบาลมีมาตรการที่ชัดเจนในการป้องกันการเลือกปฏิบัติ รวมถึงการให้บริการมีความโปร่งใสและเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 4.575$, S.D. = 0.718) ตามลำดับ ขณะที่ข้อที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การที่เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.495$, S.D. = 0.711) แม้จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลเมืองคลองหลวง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน Facebook และ Line เป็นต้น ($\bar{x} = 4.710$, S.D. = 0.535) รองลงมาคือ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ที่จอดรถ ทางลาดที่เหมาะสม และสัญลักษณ์ทางที่ชัดเจน ($\bar{x} = 4.632$, S.D. = 0.695) และการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.562$, S.D. = 0.759) ตามลำดับ ขณะที่ข้อที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพร้อมของอุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์หรือคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ($\bar{x} = 4.325$, S.D. = 0.714) แม้จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.430$, S.D. = 0.728) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.365$, S.D. = 0.089) และการที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลอย่างชัดเจน สุภาพ และเป็นมิตร ($\bar{x} = 4.362$, S.D. = 0.779) ตามลำดับ ขณะที่ข้อที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.302$, S.D. = 0.772) แม้จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม

4) ด้านขั้นตอนให้บริการ ของเทศบาลเมืองคลองหลวง พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x} = 4.353$, S.D. = 0.826) เมื่อพิจารณาแยกตามรายการ พบว่า ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในข้อ มีการให้คำแนะนำในแต่ละขั้นตอนอย่างครบถ้วน ($\bar{x} = 4.402$, S.D. = 0.795) รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.375$, S.D. = 0.872) และ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน ($\bar{x} = 4.350$, S.D. = 0.723) ขณะที่ข้อมีการลดความซับซ้อนของเอกสาร เช่น การออกแบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.307$, S.D. = 0.830) เป็นด้านที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด

5) ด้านช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนของเทศบาลเมืองคลองหลวง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการตอบสนองผ่านช่องทางออนไลน์ที่รวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา และตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.260$, S.D. = 1.027) รองลงมาคือ การที่ข้อมูลการให้บริการของเทศบาลมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.145$, S.D. = 0.975) และการมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการอย่างทั่วถึง ($\bar{x} = 4.045$, S.D. = 1.091) ตามลำดับ ขณะที่การมีช่องทางการให้บริการของเทศบาลที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นข้อที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.430$, S.D. = 0.881) ซึ่งสะท้อนถึงประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ภาพรวมของแต่ละด้าน

ภาพรวม	n =400		ระดับความพึงพอใจ	
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. ด้านขั้นตอนให้บริการ	4.353	0.826	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	3.923	0.988	มากที่สุด	5
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.362	0.799	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.541	0.705	มากที่สุด	2
5. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.580	0.696	มากที่สุด	1
เฉลี่ยรวม	4.352	0.802	มากที่สุด	

การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อความ พึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวงในแต่ละด้านแตกต่างกัน ส่วน

ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน การศึกษานี้ช่วยให้ผู้บริหารเทศบาลสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนแต่ละกลุ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจสูงสุด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบ ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ภาพรวม	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนให้บริการ	4.420	0.698	3.322	0.640	1.379	0.008*
2. ด้านช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.414	0.728	4.339	0.627	1.060	0.000*
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.829	0.626	3.968	0.742	-1.829	0.002*
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.656	0.477	4.487	0.569	-2.408	0.000*
5. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.512	0.643	4.613	0.479	2.905	0.039*
รวม	4.366	0.634	4.145	0.611	0.221	0.01*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลสามารถให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพร สาระบุรณ์ และชลธิศ ดาราวงษ์ (2565) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรามีระดับอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับการศึกษาของ อธิพร ทองชะโชค (2565) ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าประชาชนรับรู้ถึงการให้บริการที่มีความยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แม้ว่าจะยังอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อธิพร ทองชะโชค (2565) ที่พบว่าด้านช่องทางการให้บริการเป็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการมีช่องทางการ

ให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสะท้อนถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ความพร้อมของอุปกรณ์ติดต่อสื่อสารยังเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนา และผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยธัช หวังสม และคณะ (2567) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับหนึ่ง ในส่วนของ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยเฉพาะการให้บริการด้วยความสุภาพ การตอบคำถามอย่างชัดเจน และการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทสำคัญของบุคลากรในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณ ไชยนิทย์ และอรอนงค์ แดงอ่อน (2567) ที่พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดสำหรับ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ และการได้รับคำแนะนำในการรับบริการ แต่การออกแบบแบบฟอร์มให้เข้าใจง่ายยังเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนา ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ (2564) ที่พบว่าด้านช่องทางการให้บริการมีระดับความสำคัญต่ำที่สุด ส่วน ด้านช่องทางการให้บริการ แม้จะมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ แต่ประชาชนยังมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะการตอบสนองผ่านช่องทางออนไลน์ที่รวดเร็วและตรงกับความต้องการ อย่างไรก็ตาม การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการยังควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง

5.2.2 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชน ในด้านเพศพบว่าผู้ชายให้ความสำคัญกับความสะดวกและขั้นตอนการให้บริการ ขณะที่ผู้หญิงให้ความสำคัญกับความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่และความเสมอภาคในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ (2564) ที่พบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านอายุ พบว่ากลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มวัยทำงานและวัยรุ่น เนื่องจากมีความคุ้นเคยกับการใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ขณะที่กลุ่มวัยทำงานมักคาดหวังการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวกผ่านเทคโนโลยีมากกว่า ด้านระดับการศึกษาพบว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาน้อย เนื่องจากมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่สูงกว่า ด้านอาชีพ พบว่ากลุ่มผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มพนักงานรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ เนื่องจากต้องการบริการที่รวดเร็วและมีความยืดหยุ่นสูง และผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนวัฒน์ กิตา สมยศ ปัญญา และสหทัยา วิเศษ (2565) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ส่วนด้านรายได้ต่อเนื่อง พบว่าไม่มีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลเป็นบริการสาธารณะที่มุ่งตอบสนองประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ (2564) ที่พบว่าประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1) เทศบาลเมืองคลองหลวงควรส่งเสริมการพัฒนาทัศนคติและจิตบริการของบุคลากร ผ่านการอบรมและการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อม เต็มใจ และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเท่าเทียม

2) เทศบาลควรจัดงบประมาณเพื่อพัฒนาอุปกรณ์สื่อสารให้เพียงพอ ทันสมัย และพร้อมใช้งาน พร้อมทั้งดูแลตรวจสอบและบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการประชาชนรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3) เทศบาลควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสื่อสาร การบริการเชิงรุก และการจัดการอารมณ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ เป็นมิตร และตอบสนองความต้องการประชาชนได้เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อหน่วยงาน

4) เทศบาลควรปรับปรุงเอกสารและแบบฟอร์มให้กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นเอกสารออนไลน์ เพื่อลดภาระและเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชน

5) เทศบาลเมืองคลองหลวงควรพัฒนาช่องทางการให้บริการให้หลากหลาย ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ พร้อมเชื่อมโยงข้อมูลและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). **แนวทางการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- ชัยธัช หวังสม ภรณ์ หลาวทอง สุรเกียรติ์ ปริชาตินนท์ มาโนช ริตินโย วัฒนชัย นรดี สุรวดี วรรณูปถัมภ์ กมลทิพย์ ปริชาตินนท์. (2567). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาล ตำบลลำตวนสุรพินท์ อำเภอลำตวน จังหวัดสุรินทร์.ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 (2024)**. วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (พฤษภาคม-สิงหาคม 2567).
- เทศบาลเมืองคลองหลวง. (2568). **รายงานบริการประชาชนและผลงานการดำเนินงานประจำปี 2568**. สืบค้นจาก <https://khlongluang.go.th/public/>.
- นัยนา สถิตย์เสถียร ธัญญพัทธ์ วัฒนจิรพันธุ์และ จงจิต ลีอ่อนรัมย์. (2564). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมือง ศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี**. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์. ปีที่ 8 ฉบับที่ 11.
- ปรินทร์ ไชยคำจันทร์.(2564). **คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ธีรพร ทองชะโชค. (2565). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**.
- ธนวัฒน์ กิดา, สมยศ ปัญญามาก และ สหทัยา วิเศษ (2565). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่**. วารสารวิจัยวิชาการ, 5(3), 193-204.
- วิจิตา แก้วพิลา. (2563). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานท้องถิ่น**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริพร สาระบุรณ์ และชลธิศ ดาราวงษ์. (2565). **คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา**. วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น. ปีที่ 4 ฉบับที่ 7.
- สุทธินันท์ สุวรรณวิจิตร. (2564). **การกระจายอำนาจการปกครอง**. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 8(5), 123.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2561–2565**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร.
- สำนักงานรัฐบาลดิจิทัล. (2565). **แนวทางการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2565–2570**. กรุงเทพฯ: สำนักงานรัฐบาลดิจิทัล.

- อรุณ ไชยนิทย์ และ อรอนงค์ แต่งอ่อน. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวิชาการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, vol. 3, no. 1, 2567, pp. 77-102. Web.
- องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก. (2564). รายงานสถานการณ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน).
- Cochran, W. G. (1953). Sampling techniques. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Millet, John D. (1954). **Management in public Service: the Quest of Effective Performance.** New York: McGraw – Hill.
- Parasuraman, et al.. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring Consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 6(1), 12-40.