

## ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

Citizen Satisfaction towards Services by Kaeng Sua Ten Sub-district Municipality,  
Phatthana Nikhom District, Lop Buri Province

Received: March 16, 2020 Revised: April 5, 2020 Accepted: April 25, 2020

รับเข้า : 16 มี.ค. 63 แก้ไข : 5 เม.ษ. 63 ตอรับ : 25 เม.ย. 63

\*อนูวัฒน์ เกิดสลุง<sup>1</sup>

\*Anuwat Keadsalung<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ประชากรที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น จำนวน 1,925 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 333 คน ด้วยวิธีการคำนวณตามตารางของ Taro Yamane เก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2561 เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่า t-test และ F-test การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe Method

### ผลจากการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี เป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ อาชีพเกษตรกรกับข้าราชการ/พนักงานของรัฐ อาชีพเกษตรกรกับพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพค้าขายกับข้าราชการ/พนักงานของรัฐ
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึงทุกชุมชน ควรให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชน เพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน และควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ โดยเฉพาะอาชีพเสริมให้กับประชาชนในชุมชนให้มากขึ้น

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, การบริการ

<sup>1</sup>เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนงาน สังกัดเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น

<sup>1</sup>Policy and Planning Analyst, Kangsuaten Municipality

\*Corresponding author E-mail: Anuwat.Keadsalung@gmail.com

## Abstract

This study aims to explore and compare satisfaction of citizen towards services provided by Kaeng Sua Ten Sub-district Municipality, Phatthana Nikhom District, Lop Buri Province. A population of this study is 1,925 participants who are residents under administration of Kaeng Sua Ten Sub-district Municipality, Phatthana Nikhom District, Lop Buri Province and sample, calculated from Taro Yamane table, includes 333 residents under administration of Kaeng Sua Ten Sub-district Municipality who are at least 18 years old. Data is collected between October – December 2018. A research instrument is survey of citizen satisfaction towards services by Kaeng Sua Ten Sub-district. Statistics include percentage, average ( $\bar{x}$ ), standard deviation (S.D.), t-test, F-test, and pairwise comparison with Scheffe's method.

### Results of the study find that

1. Satisfaction towards services provided by Kaeng Sua Ten Sub-district Municipality, Phatthana Nikhom District, Lop Buri Province in general is at the highest level.
2. Pairwise comparison of satisfaction towards services by Kaeng Sua Ten Sub-district Municipality, Phatthana Nikhom District, Lop Buri Province shows the difference among three pairs of occupations at the statistically significant level of .05 namely farmer and government official/government employee, farmer and private employee, and trader and government official/government employee.
3. Additional suggestions of research participants include continuous improvement and repair of public utilities for all communities, asking executives or officers to survey communities to acknowledge problems and needs, and further career promotion and development for community residents especially a second job.

**Keywords:** Satisfaction, Service

## บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ

ประกอบกัน และในมาตรา 250 ยังได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (ราชกิจจานุเบกษา, 2560) และพระราชบัญญัติกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ได้กำหนดให้ท้องถิ่นสามารถปฏิบัติภารกิจในการจัดการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน โดยต้องการให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีสิทธิมีเสียงในการปกครองตนเอง หรือเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง (ราชกิจจานุเบกษา, 2542)

ปัจจุบัน การดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาล หรือเอกชน เน้นความสำคัญในด้านการให้บริการ ถ้าบริษัทใดมีระบบการให้บริการลูกค้าที่ดี ก็จะเป็นที่พอใจของลูกค้า ได้รับการยกย่องและทำให้ลูกค้าพอใจที่จะมารับการบริการในครั้งต่อไปอย่างเต็มใจ เช่น ร้านสะดวกซื้อที่มีบริการรับชำระค่าบริการต่างๆ ในจุดเดียว ซึ่งลูกค้าที่มารับบริการสามารถชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าบัตรเครดิต เป็นต้น สามารถ ชำระได้ในที่เดียว สะดวกทุกเวลาที่ต้องการใช้บริการ ซึ่งได้รับการบริการที่ดี และรวดเร็ว เพียงเข้าไปใช้บริการที่ร้านสะดวกซื้อแห่งนั้น (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2552)

เทศบาลจึงเป็นหน่วยงานหนึ่งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 14 พุทธศักราช 2562 ในมาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล เช่น (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (6) จัดการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น โดยในวรรคสองยังระบุอีกว่า การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (ราชกิจจานุเบกษา, 2562)

งานเทศบาล เป็นงานที่จะต้องเกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะจึงจำเป็นต้องสร้าง ความพึงพอใจให้กับแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิด ประสบการณ์และอื่นๆ ความแตกต่างเหล่านี้ถ้าจะตอบสนองความต้องการให้ครบทุกด้านคงจะเป็นเรื่องยาก อย่างไรก็ตามหากการบริการเป็นมาตรฐานและมีคุณภาพย่อมจะสามารถตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ได้เป็นอย่างดี (จักรแก้ว นามเมือง และคณะ, 2560) เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จึงได้มีนโยบายในการพัฒนาชุมชน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์ และแนวทางในการพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับ

ปัญหาและความต้องการของประชาชน ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น พบว่าประชาชนเกิดปัญหา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และระบบบริการ เนื่องจากในปัจจุบัน เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจค่อนข้างมาก มีการเพิ่มประชากร การสร้างบ้านจัดสรรแก่งเสือเต้น วิลเลจ และการขยายตัวของครัวเรือนเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ประกอบกับระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว (เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น, 2561) จึงจำเป็นต้องมีการบริการสาธารณะให้กับประชาชนที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชนที่กำลังเกิดขึ้น ตามหลักการของการบริการสาธารณะให้กับประชาชนผู้อยู่อาศัยในเขตเทศบาล ด้วยความเสมอภาค และต้องมีความต่อเนื่องในการให้บริการ ซึ่งต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และตามความต้องการของประชาชน ดังนั้น เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น จึงต้องมีการกิจในหลายๆ ด้าน ที่ต้องบริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งประชาชนจะต้องได้รับการบริการจากเทศบาลเป็นอย่างดี

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนงาน สังกัดเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น จึงมีความสนใจศึกษาการสร้างควมพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น ซึ่งถือว่ามีสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นให้บริการอย่างทั่วถึง เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นข้อมูลในการกำหนดแผนงานและนโยบายของผู้บริหาร อันส่งผลให้ประสบความสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยจะต้องนำข้อมูลมาปรับปรุงประชาชนได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการด้านการบริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 1,925 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 1,925 คน นำมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการคำนวณตามตารางของ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 333 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญจากประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น

## 2. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัย คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และด้านการบริหารกิจการ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการวิจัย ระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม พุทธศักราช 2561

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบเติมคำ ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี เป็นมาตราส่วนประมาณค่าแบบ Rating Scale ตามรูปแบบของ Likert Scale บุญชม ศรีสะอาด (2556) 6 ด้าน จำนวน 24 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลมาก

ระดับคะแนน 3 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด แบบสอบถามผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง แล้วนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแก้ไขให้ถูกต้อง จำนวน 3 ท่าน และนำมาคำนวณหาดัชนีของความสอดคล้องกับเนื้อหา (IOC) ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.85 – 1.00 แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (ศิริชัย กาญจนวาสิ, 2556) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.8898

## 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตดำเนินการวิจัยถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี เพื่อขออนุญาตปฏิบัติการวิจัยในพื้นที่ของเทศบาล

4.2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 333 ฉบับ แล้วเก็บแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 333 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

5.1 ข้อมูลที่เป็นสถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถามนำมาแจกแจงความถี่ หากร้อยละ (Percentage)

5.2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี นำมาหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปแปลผลโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Independent Samples t-test ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพและรายได้ วิเคราะห์ โดยใช้ค่าสถิติ F-test ถ้ามีความแตกต่างเป็นรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ Sheffe method

## ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ปรากฏผลดังนี้

**ตารางที่ 1** สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	168	50.45
หญิง	165	49.55
รวม	333	100
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	103	30.93
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	37	11.11
พนักงานบริษัทเอกชน	92	27.63
ค้าขาย	61	18.32
อาชีพอื่นๆ	40	12.01
รวม	333	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 9,999 บาท/เดือน	165	49.55
10,000 – 19,999 บาท/เดือน	97	29.13
20,000 – 29,999 บาท/เดือน	56	16.82
มากกว่า 30,000 บาท/เดือน	15	4.50
รวม	333	100

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี เป็นเพศชายมากที่สุด คือ 168 คน คิดเป็นร้อยละ 50.45 เพศหญิง 165 คน คิดเป็นร้อยละ 49.55 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คือ 103 คน คิดเป็นร้อยละ 30.93 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 27.63 และน้อยที่สุดคือ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 โดยส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 9,999 บาท/เดือน จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 49.55 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ย 10,000 – 19,999 บาท/เดือน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 29.13 และน้อยที่สุดคือ รายได้เฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท/เดือน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

รายการความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	4.46	0.58	มีความพึงพอใจมาก
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	4.51	0.53	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	4.62	0.50	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.71	0.48	มีความพึงพอใจมากที่สุด
5. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	4.68	0.51	มีความพึงพอใจมากที่สุด
6. ด้านการบริหารกิจการ การอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.60	0.55	มีความพึงพอใจมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.58</b>	<b>0.52</b>	<b>มีความพึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.52) โดยด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ , S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ด้านด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.51) และน้อยที่สุดคือ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.58)

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้ ปรากฏผลดังนี้

**ตารางที่ 3** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ

รายการความพึงพอใจ	เพศชาย (n = 168)		เพศหญิง (n = 165)		t	sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น	4.62	0.52	4.51	0.56	.012**	.000

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

**ตารางที่ 4** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ

รายการความพึงพอใจ	แบ่งกลุ่ม	SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น	ภายในกลุ่ม	0.463	6	0.007	145.365	.000**
	ระหว่างกลุ่ม	1.593	94	0.502		
	รวม	2.056	100			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe test ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี เป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	เกษตรกร ( $\bar{X} = 4.50$ )	ข้าราชการ/ พนักงาน ของรัฐ ( $\bar{X} = 4.64$ )	พนักงาน บริษัท เอกชน ( $\bar{X} = 4.63$ )	ค้าขาย ( $\bar{X} = 4.51$ )	อาชีพอื่นๆ ( $\bar{X} = 4.55$ )
เกษตรกร ( $\bar{X} = 4.50$ )		-0.035**	-0.021**		
ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ ( $\bar{X} = 4.64$ )	0.035**			-0.001**	
พนักงานบริษัทเอกชน ( $\bar{X} = 4.63$ )	0.021**				
ค้าขาย ( $\bar{X} = 4.51$ )		0.001**			
อาชีพอื่นๆ ( $\bar{X} = 4.55$ )					

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี เป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ อาชีพเกษตรกรกับข้าราชการ/พนักงานของรัฐ อาชีพเกษตรกรกับพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพค้าขายกับข้าราชการ/พนักงานของรัฐ

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้

รายการความพึงพอใจ	แบ่งกลุ่ม	SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบล แก่งเสือเต้น	ภายในกลุ่ม	0.463	6	0.007	145.365	1.384**
	ระหว่างกลุ่ม	1.593	94	0.502		
	รวม	2.056	100			

\*\*ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

## การอภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลในด้านต่างๆ และมีประเด็นที่ค้นพบ อันจะเป็นข้อมูลให้เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นนำไปวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาล ผู้วิจัยได้อภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ทั้งความพึงพอใจต่อการให้บริการ 6 ด้าน คือ ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และด้านการบริหารกิจการ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าประชาชนยังมีความพึงพอใจกับการดำเนินงานและการทำงานให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจนั้นเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นได้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านศิลป วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นผลมาจากการที่เทศบาลให้ความสำคัญกับวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ทำนุบำรุงศาสนาในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเป็นอย่างดี มีการจัดกิจกรรมงานประเพณีต่างๆ ให้ประชาชนทั้งในและนอกพื้นที่ได้พบปะพูดคุยแลกเปลี่ยน เช่น ประเพณีตักบาตรปล่อยพันธุ์ปลา ประเพณีสงกรานต์ โครงการกินไก่ ต้มน้ำ ชมเขื่อนป่าสัก เป็นต้น ส่วนด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจในระดับมาก นั้นอาจจะเกิดมาจากการแก้ไขปัญหาและการดำเนินงานที่ยังไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับที่น่าพอใจ ทั้งนี้แม้ทางเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น จะได้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากเทศบาลตำบลแก่งเสือเต็นยังขาดแคลนงบประมาณ ในการดูแลระบบสาธารณูปโภคได้อย่างทั่วถึง จุดที่เป็นปัญหาที่เด่นชัดที่สุดคือ ทางระบายน้ำบริเวณตลาดแก่งเสือเต้น ถนนคอนกรีตบริเวณซอย 25 ซอย 26 และซอย 27 ภูมิทัศน์บริเวณวัดศรีโสภณ (เขาพระนอน) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิจิตร วิชัยสาร และคณะ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและสอดคล้องกับงานวิจัยของจากรุวรรณ ละอองเอก และสุวัฒน์ จิตต์จันท (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ปรากฏผลดังนี้

2.1 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ชายมีความสนใจในการดำเนินกิจกรรมด้านการดำเนินงานของเทศบาล มีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมการดำเนินงานของเทศบาล จึงมีความพึงพอใจในการดำเนินงานและการบริการของเทศบาลมากกว่าผู้หญิง ผู้ชายมีความสนใจในกิจกรรมการเคลื่อนไหวทุกวันเห็นได้จากการเปิดดูป้ายปิดประกาศที่ติดอยู่บริเวณหน้าเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยนและตามจุดต่างๆ ในทุกๆ 2-3 วัน และการพูดคุยปัญหาท้องถิ่นในเขตพื้นที่เทศบาล ในตอนเย็นบริเวณตลาดพงษ์เพชร พลาซ่า และร้านกาแฟลงสมหมาย จึงทำให้ผู้หญิงจึงมีความคิดเห็นหรือมีความพึงพอใจในงานบริการของเทศบาลน้อยกว่าผู้ชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน (2549) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ใน 3 งานคือ งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานสาธารณสุข และงานบริการทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลแก่งแอน เมื่อจำแนกตามเพศมีความแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของไพวัลย์ ชลาสัย (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

2.2 เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มอาชีพที่ต่างกันมีมุมมอง มีเป้าหมายและความต้องการที่ไม่เหมือนกัน จึงมีความคิดเห็นต่างกัน ทำให้เกิดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการบริการของเทศบาลแตกต่างกัน โดยคู่ที่มีความแตกต่างกัน คือ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ซึ่งข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่า อาจเป็นเพราะอาชีพข้าราชการนั้นมีรายได้และความมั่นคงมากกว่าอาชีพเกษตรกร อีกทั้งคนเหล่านี้ยังสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการต่างๆ ของเทศบาลได้รวดเร็วกว่า เนื่องจากอยู่ในระบบราชการทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้รวดเร็วกว่าอาชีพอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน (2549) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ใน 3 งาน คือ งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานสาธารณสุข และงาน บริการทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งแอน จำแนกตาม อาชีพ มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับเบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556) ที่ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่าอาชีพของกลุ่มตัวอย่างไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีอาชีพต่างกัน

2.3 เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า ทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน ประชาชน ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินงาน และการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น ได้จัดระบบการบริการที่ดีมีความเสมอภาค ไม่แบ่งแยกความยากดีมีจนหรือชนชั้น ถึงแม้ประชาชนจะมีรายได้ไม่เท่ากัน แต่ก็ได้รับการบริการเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัษฎา ผาใต้ (2557) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนครกลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับจากรุวรรณ ละอองเอก และสุวัฒน์ จิตต์จันทร์ (2561) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชน โดยประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นมีการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคให้ดีขึ้น เช่น ถนน คุณภาพน้ำประปา ระบบจ่ายน้ำประปา และทางระบายน้ำ มากที่สุด รองลงมาคือควรมีผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออก สำรวจตามชุมชนเพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน และสุดท้ายคือต้องการให้มีการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนให้มากขึ้น โดยเฉพาะอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้พิเศษ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบสาธารณูปโภคภายในเขตเทศบาลยังมีไม่มากพอกับความต้องการของประชาชน และด้านการจัดระบบน้ำประปาและการปรับปรุงซ่อมแซมถนนให้ทั่วถึงทุกชุมชนนั้น เนื่องจากเป็นสิ่งสาธารณูปโภคที่จำเป็นและสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน จึงควรมีการขยายเขตประปาให้ทั่วถึง และเร่งรัดปรับปรุงซ่อมแซมถนนหนทางให้ประชาชนสัญจรด้วยความสะดวกและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ส่วนด้านการออกสำรวจถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนโดยให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชน เนื่องจากประชาชนที่อยู่ตามชุมชนส่วนใหญ่มักไม่มีโอกาสหรือไม่กล้าที่จะไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่สำนักงาน และสุดท้ายประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้จากการประกอบอาชีพหลักไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพและเลี้ยงครอบครัวประกอบกับประสบปัญหาจากภาวะเศรษฐกิจ ค่าครองชีพสูง รายได้ไม่พอใช้จ่าย จึงต้องการให้มีการจัดหาทุนสนับสนุน จัดหาอาชีพเสริมรองรับและให้มีการกระจายรายได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับอภิชัย แก้วรุณา (2555) ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์ ไว้ว่าข้อเสนอแนะ/แนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนาคู ตามหลักธรรมาภิบาลเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับ คือ ควรมีการจัดสรรงบประมาณควรคำนึงถึงผลที่เกิดประโยชน์กับประชาชนให้มาก รองลงมาคือควรมีนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาบริหารเทศบาลและผู้บริหารเทศบาลตำบลนาคูควรลงพื้นที่เพื่อให้คำชี้แนะและส่งเสริมความรู้ให้แก่ประชาชนเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลยิ่งขึ้น

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น หัวหน้างานฝ่ายวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน ที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือในการวิจัยด้วยดี เสมอมา อีกทั้งประโยชน์และคุณค่าทั้งหลายที่ได้รับจากการวิจัยชิ้นนี้ ข้าพเจ้าขอมอบให้กับประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นทั้ง 2,600 คน ให้มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง มีอยู่มีกินมีใช้ และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นให้เจริญรุ่งเรืองสืบไป ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรมีการส่งเสริมการประกอบอาชีพ โดยเฉพาะอาชีพเสริมให้กับประชาชนในพื้นที่
2. ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรออกสำรวจตามชุมชนเพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้มากขึ้น
3. ควรจัดหางบประมาณมาดูแล ปรับปรุง ซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานในเขตเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ มีความสะดวกและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี
3. ควรมีการศึกษาวิจัยถึงปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

## เอกสารอ้างอิง

- จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และคนอง วังฝายแก้ว. (2560). รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพเทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา: เทศบาลตำบลแม่ปืม.
- จารุวรรณ ละอองเอก และสุวัฒน์ จิตต์จันทร์. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. ปีที่ 7(1).
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2552). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น. (2561). แผนพัฒนาสามปี (2561 - 2563) เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี. ลพบุรี: เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญจวรรณ วรรณทวีสุข. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รากิจจนาบุบงษา. (2542). เล่มที่ 116 ตอนที่ 136 ก.  
\_\_\_\_\_. (2560). เล่มที่ 134 ตอนที่ 40 ก.  
\_\_\_\_\_. (2562). เล่มที่ 136 ตอนที่ 50 ก.
- วิจิตร วิชัยสาร, พรภัทร หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร. (2557). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559). วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. ปีที่ 7(2).
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2556). ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม : Classical Test Theory. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บุรีรัมย์: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อัษฎา ผาใต้. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- อภิชัย แก้วกรุณา. (2555). แนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลนาคู อำเภอนาคูจังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารการบริหารปกครอง ปีที่ 1(2).
- Taro Yamane. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. 3<sup>rd</sup>Ed. New York: Harper and Row Publications.