

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด**
The satisfaction of people with public services, Hin Kong Sub-district
Municipality, Suwannabhumi District, Roi Et Province

วารุณี ศรีเจริญ

Warunee Srijaoren

พระมหาไทยน้อย ญาณเมธี

Phramaha Thainoi Yanmethee

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

Mahamakut Buddhist University, Roi Et Campus

E-mail: Warunee0883@gmail.com



Received: 14 May 2024; Revised: 28 May 2024; Accepted: 23 December 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด, 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ โดยมีค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ 0.81 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการทดสอบ ได้แก่ (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA or F-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับ มากทั้งสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัย งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง/อาคาร และงานด้านการบริการโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตามลำดับ

2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ ควรอำนวยความสะดวก

สะดวกในการรับบริการถึงบ้านให้ประชาชนมากยิ่งขึ้น, แก้ไขในการประสานงานให้ทันเหตุการณ์ และควรเพิ่มจุดช่องทางติดต่อให้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการสาธารณะ, เทศบาลตำบลหินกอง

Abstract

This research article has the following objectives: 1) To study citizens' satisfaction with public services. Hin Kong Subdistrict Municipality Suvarnabhumi District Roi Et Province, 2) to compare the level of satisfaction with public services. Hin Kong Subdistrict Municipality Suvarnabhumi District Roi Et Province and 3) to collect suggestions on how to develop public services. Hin Kong Subdistrict Municipality Suvarnabhumi District Roi Et Province The sample group includes citizens who come to request public services. Hin Kong Subdistrict Municipality Suvarnabhumi District Roi Et Province, 380 people. The research instrument was a five-level rating scale questionnaire. with a confidence value The whole version was equal to 0.81. Statistics used in data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation. and test statistics including (t-test) One-way ANOVA or F-test

The research results found that

1) Citizens' satisfaction with public services Hin Kong Subdistrict Municipality Suvarnabhumi District Roi Et Province as a whole is at a high level. When considering each aspect It is at a high level on all four sides. Arranged from the most to least average side: prevention/mitigation of public disasters. Work on requesting living allowances for the elderly Disabled people and AIDS patients Work on requesting permission for buildings/buildings and work on school services/child development centers, respectively.

2) The results of the hypothesis testing found that people with different genders, ages, education levels, and occupations had people's satisfaction with public services. Hin Kong Subdistrict Municipality Suvarnabhumi District Roi Et Province, overall and in each aspect, is no different.

3) Suggestions regarding citizens' satisfaction with public services. Hin Kong Subdistrict Municipality Suvarnabhumi District Roi Et Province In order of frequency from highest to lowest, the top three are: It should facilitate the delivery of services to the people's homes more. and make corrections in coordinating to keep up with events and should add more points of contact for providing services than is currently the case.

Keywords: Public satisfaction; Providing public services; Hin Kong Subdistrict Municipality

บทนำ

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของภาคประชาชนเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการขับเคลื่อนระบอบ ประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็งมีเสถียรภาพ ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และภราดรภาพ นั้นเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกับหมวดที่ 6 แผนนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่ได้บัญญัติให้รัฐส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และมีส่วนร่วมใน การพัฒนาประเทศด้านต่างๆ การจัดทำบริหารสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการตัดสินใจทางการเมือง และการอื่นใดบรรดาที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, พ.ศ. 2560)

การปกครองส่วนท้องถิ่น มีรูปแบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) รูปแบบหนึ่ง โดยเป็นการที่องค์กรกำหนดให้อำนาจหน้าที่มีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งพนักงานในระดับต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวซึ่งการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เป็นผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น อันเป็นผลสืบเนื่องจากการบริหารงานของรัฐบาลที่ได้กำหนดนโยบายให้มีการปฏิรูประบบราชการโดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการภารกิจหน้าที่สำคัญของการปกครองท้องถิ่นมุ่งเน้นให้มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็งในการปกครองท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล, 2557) ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้เข้ามามีบทบาทในวิถีชีวิตของประชาชนทั่วไป อำนาจจากรัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนไปยังท้องถิ่น ตั้งแต่การปกครอง การศึกษา การสาธารณสุข สาธารณูปโภค รวมถึงการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ อย่างไรก็ตามประชาชนทั่วไปยังสับสนในบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งองค์กรที่สังกัดในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็ยังไม่สามารถนำเสนอข้อมูลบริการรวมถึงการสื่อสารไปยังประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองหรือประชาชนทั่วไปขาดข้อมูลที่จะเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking) และระดับของการให้บริการประชาชนตามภารกิจที่ได้ดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลตามที่กฎหมายกำหนด (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)

ทั้งนี้ ในแต่ละวันมีประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก เทศบาลตำบลหินกองพบปัญหาในการจัดบริการที่ไม่ทั่วถึง ไม่ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย มีการเลือกปฏิบัติ บางปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข การให้บริการบางจุดยังล่าช้า และไม่ถูกต้อง ประชาชนบางกลุ่มยังไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่แท้จริง จึงทำให้ไม่สามารถเรียกร้องสิทธิที่ตนจึงได้รับจากการให้บริการของเทศบาลตำบลได้ ดังนั้นในความรู้สึกรู้สึกของประชาชนที่มีต่อความประพฤติ พฤติกรรม และประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ย่อมมีผลกระทบในทางสร้างสรรค์หรือทำลายได้ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการเพื่อให้เป็นที่เคารพศรัทธาและเป็นที่ไว้วางใจของประชาชนด้วยการอำนวยความสะดวก ให้บริการ สร้างความพอใจแก่ประชาชน ปรับปรุงประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ ลดขั้นตอนที่ไม่

จำเป็น เทศบาลตำบลหินกองก็จะสามารถรักษาความศรัทธา ความน่าเชื่อถือ เชื่อมมั่นในระบบราชการจากประชาชนไว้ได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
- 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน
- 3 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” ใช้รูปแบบการวิจัยปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กำหนดช่วงอายุของประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ ช่วงอายุระหว่าง 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 7,647 คน และกลุ่มตัวอย่าง ได้จากการเลือกประชาชนที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, Taro, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ, แบบสอบถามปลายปิด, และแบบสอบถามปลายเปิด จำแนกเป็น 3 ตอนคือ 1) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะแบบสอบถามแบบตรวจรายการ 2) เป็นแบบสอบถามปลายปิด สอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น 4 ด้าน เป็นคำถามปลายปิด ใช้การวัดแบบระดับคุณภาพ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด 3) เป็นแบบสอบถามปลายเปิด สอบถามข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

การสร้างเครื่องมือ ได้แก่ 1) ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเอกสาร ตำรา หนังสือ เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย โดยกำหนดประเด็นให้ตรงตามวัตถุประสงค์ คำนิยาม ศัพท์เฉพาะ เพื่อนำไปใช้ในการสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม 3) สร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาขอบเขตความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 4) นำเครื่องมือที่สร้างขึ้น ไปให้ที่ปรึกษาช่วยพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องในประเด็นคำถาม การใช้สำนวน ถ้อยคำ ภาษา คำชี้แจง โครงสร้างและเนื้อหา

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ได้แก่ 1) หาค่าเที่ยงตรงของแบบสอบถาม 2) นำแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหาความสอดคล้องตามสูตร 3) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปทำการทดลองใช้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตามวิธีการของครอนบาค 4) นำแบบสอบถามที่ทำการทดลองและปรับปรุงแล้ว

เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบเป็นครั้งสุดท้าย และขอคำแนะนำการจัดทำฉบับสมบูรณ์สำหรับนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล 1) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถึงเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขออนุญาตเข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 3) ก่อนแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงจุดประสงค์ของการวิจัยให้ผู้รับบริการ โดยนำแบบสอบถามไปให้ด้วยตนเอง พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม ถ้าหากเกิดปัญหา เช่น ไม่เข้าใจในคำถาม ต้องการทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัย อ่านหนังสือไม่ออก เป็นต้น จำนวน 380 ชุด ตามจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 4) ได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยนำไปดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ 2) นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้แล้วดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์ 3) นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป 4) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ 5) วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งในภาพรวม รายด้าน และเป็นรายข้อแล้วแปลผลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยหาค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ 6) วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กับข้อมูลทั่วไปด้านระดับการศึกษา ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนด้านอายุ และอาชีพ ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA or F - test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ 7) วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์แจกแจงความถี่ 8) นำเสนอผลการวิจัยโดยการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัย

การวิจัย “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน และเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 60.53 และเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.47 มีอายุระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 38.16 รองลงมามีอายุระหว่าง 31-50 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 อายุระหว่าง 51-70 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 และมีอายุ 71 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.95 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมามีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ

20.50 ระดับประถมศึกษา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ระดับอนุปริญา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และมีการศึกษาระดับอื่นๆ จำนวน 25 คิดเป็นร้อยละ 6.6. ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 อาชีพเกษตรกร จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 อาชีพรับจ้างทั่วไป 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 ตามลำดับ

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=380)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	230	60.53
	หญิง	150	39.47
ช่วงอายุ	18 - 30 ปี	145	38.16
	31 - 50 ปี	140	36.84
	51 - 70 ปี	80	21.05
	71 ปีขึ้นไป	15	3.95
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	67	17.60
	มัธยมศึกษา	78	20.50
	อนุปริญา	55	14.50
	ปริญาตรี	155	40.80
	อื่นๆ	25	6.60
อาชีพ	เกษตรกร	72	18.90
	รับจ้างทั่วไป/ลูกจ้าง	53	13.90
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	137	36.10
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	85	22.40
	อื่นๆ	33	8.70

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณสุขของเทศบาลตำบลหินกอง		ระดับความพึงพอใจ			
		$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1	งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง/อาคาร	4.05	0.93	3	มาก
2	งานด้านการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	4.16	0.90	2	มาก
3	งานด้านป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัย	4.30	0.76	1	มาก
4	งานด้านการบริการโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.01	0.77	4	มาก

รวม

4.13

0.84

-

มาก

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งสี่ด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัย งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง/อาคาร และ งานด้านการบริการโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตามลำดับ

ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง/อาคาร โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 8 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการใช้คำพูดวาจาไพเราะอ่อนหวาน มีกัลยาณมิตร เคารพผู้มาใช้บริการเพื่อยื่นเอกสารขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลตำบลหินกอง” รองลงมา คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การจัดเจ้าหน้าที่บุคลากรให้แก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอต่อการให้บริการการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “การกรอกแบบฟอร์มข้อมูลง่าย สะดวก และยื่นเอกสารได้อย่างรวดเร็ว”

ด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนและทั่วถึง” รองลงมา คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่สามารถอำนวยความสะดวกในการรับบริการถึงที่บ้านได้” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การติดต่อขอรับบริการทางโทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ของเทศบาลตำบลหินกองมีความเหมาะสม สอบถามข้อมูลกำหนดการจ่ายเงินเบี้ยฯ การแจ้งย้าย การโอนเข้าบัญชี”

ด้านงานป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัย โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ได้มีการเตรียมความพร้อมในการซักซ้อมแผนการปฏิบัติตัวเมื่อเกิดสาธารณภัย” รองลงมา คือ ข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ได้เตรียมความพร้อมในการออกช่วยเหลือประชาชนเฉพาะหน้าอย่างรวดเร็วในป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้และประสบการณ์แก่ประชาชนนำไปใช้ในการจัดการแก้ปัญหาสาธารณภัยในชุมชนเบื้องต้น”

ด้านการให้บริการโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหินกอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากแปดข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 8 ที่ว่า “เด็กมีพัฒนาการ มีความพร้อมด้านร่างกาย อารมณ์-จิตใจ สังคมและสติปัญญาที่เหมาะสมตามวัย” รองลงมา คือ ข้อ 5 ที่ว่า “ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของอาหาร และนม/อาหารเสริม” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “ผู้ปกครอง ชุมชน เข้ามามีส่วนรวมในกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์เด็กเล็ก”

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ควรอำนวยความสะดวกในการรับบริการถึงบ้านให้ประชาชนมากยิ่งขึ้น เพิ่มจุดช่องทางติดต่อให้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ และดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการมากยิ่งขึ้น แกไขในส่วนของการกรอกแบบฟอร์มข้อมูลให้ง่ายขึ้น สะดวก และควรจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการได้รับความรวดเร็ว เพื่อสะดวกในการรับบริการให้กับประชาชน ไม่กระทบต่อการดำรงชีวิตของผู้รับบริการ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น

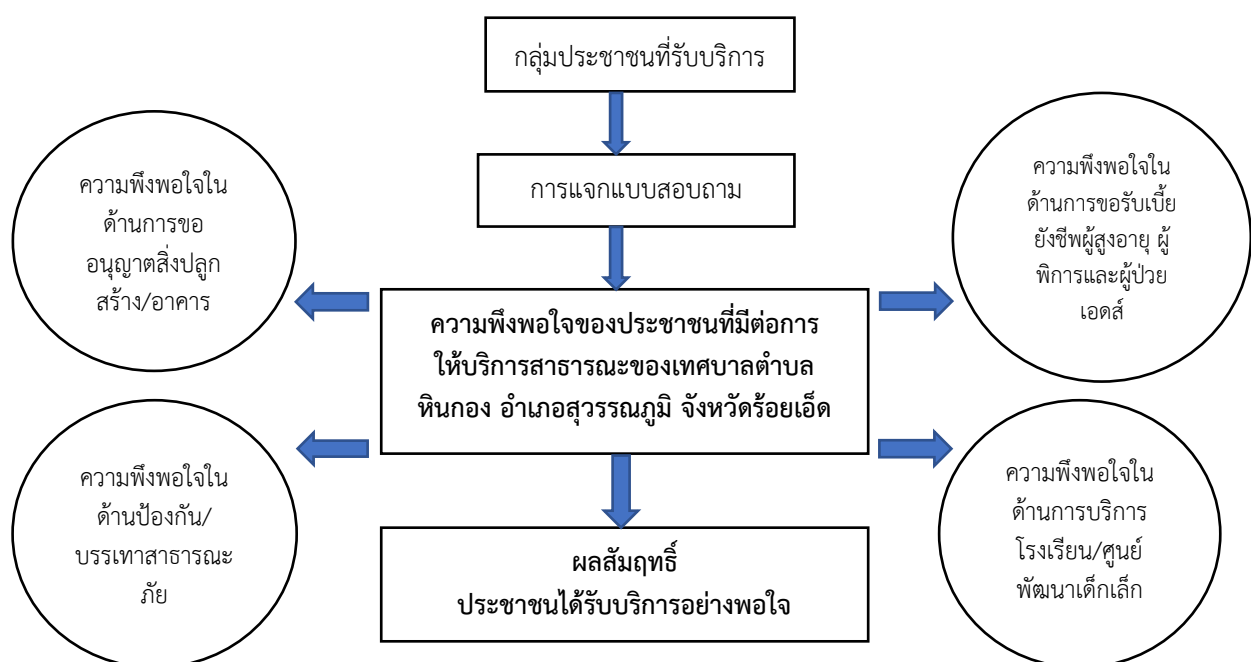
อภิปรายผล

ผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่พอสมควร อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการให้บริการอยู่หลายด้าน มุ่งเน้นและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง และเนื่องจากแต่ละวันการให้บริการแต่ละด้านได้มีประชาชนได้เข้ารับบริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง เป็นจำนวนมาก ทำให้มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและเกิดความล่าช้าอยู่บ้าง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีระพงษ์ ภูริปาณิก (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวม อยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร อะวะดี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง/อาคาร ด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัย และด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหินกอง พบว่า 1) **ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง/อาคาร** พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง/อาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า ประชาชนพึงพอใจการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง/อาคารอยู่มาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการใช้คำพูดวาจาไพเราะอ่อนหวาน มีกัลยาณมิตร เคารพผู้มาใช้บริการเพื่อยื่นเอกสารขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลตำบลหินกอง ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา คนชม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง/อาคาร อยู่ในระดับมาก 2) **ด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์** พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ อยู่มาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนและทั่วถึง ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาธิป สุมาลัย (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก 3) **ด้านงานป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัย** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

หินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านงานป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านงานป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัย อยู่มาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้มีการเตรียมความพร้อมในการซักซ้อมแผนการปฏิบัติตัวเมื่อเกิดสาธารณภัย สามารถช่วยเหลือประชาชนได้ทันต่อเหตุการณ์ และเจ้าหน้าที่ได้เตรียมความพร้อมในการออกช่วยเหลือประชาชนเฉพาะหน้าอย่างรวดเร็วในป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับการวิจัยของ สุจิตรา เชื้อนขันธ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยรวม อยู่ในระดับมาก 4) ด้านการให้บริการโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหินกอง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหินกอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหินกอง อยู่มาก เพราะเด็กมีพัฒนาการ มีความพร้อมด้านร่างกาย อารมณ์-จิตใจ สังคมและสติปัญญาที่เหมาะสมตามวัย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย จุฬาวงศ์ สวัสดิ์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลท่าพริกเนินทราย” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลท่าพริกเนินทราย โดยรวม อยู่ในระดับมาก

องค์ความรู้ใหม่



ภาพประกอบ แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สรุป

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่พอสมควร อาจเป็นเพราะการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการให้บริการอยู่หลายด้าน มุ่งเน้นและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง และเนื่องจากแต่ละวันการให้บริการแต่ละด้านได้มีประชาชนได้เข้ารับบริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหินกอง เป็นจำนวนมาก ทำให้มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและเกิดความล่าช้าอยู่บ้าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยมากที่สุดตามลำดับทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง/อาคาร ด้านการขอรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัย และด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหินกอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1) ควรมีการปรับปรุงกลยุทธ์ในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้นต่อไป อีกทั้งเพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และเป็นแนวทางในการปรับปรุงในด้านต่างๆ

2) ควรเพิ่มจุดช่องทางติดต่อให้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนสะดวกต่อการรับใช้บริการ และเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) สภาพ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข ปัญหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2) ควรวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยกำหนดให้ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชนเป็นผู้มีส่วนร่วม

3) ควรวิจัยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือศึกษาย้อนหลัง (Former Research) ประสิทธิภาพในการให้บริการ และการติดตามแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- จิตติมา คนชม. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์. ภาควิชาบริหารรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

- ธนาธิป สุมาลัย. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. สมุทรสงคราม: เทศบาลตำบลบางนกแขวก.
- ธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2556). ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. รายงานการวิจัย. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประภัสสร อะวะดี. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์สา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุจิตรา เชื้อนันท. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพมหานคร: สำนักการพิมพ์วุฒิสภา.
- อัษฎา ฝาใต้และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. 11(53), 65-72.
- Yamane, Taro. (1973). Statistics : An Introductory Analysis. 2d ed. ToKyo: John Weatherhill, Inc.