

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

จังหวัดนครศรีธรรมราช

Personal Is Satisfaction With the Service Of Nakhon Sri Thammarat Provincial Administration Organization

ปริญญ์ฐา ต่วงกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตเทศบาลอำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่ การใช้สถิติ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA (f-test) ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 224 คน มีอายุ 36 - 45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว 154 คน มีรายได้ 20,001 ขึ้นไป จากการวิเคราะห์การดำเนินงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกด้านล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น, งานบริการสาธารณะ, การให้บริการ

ABSTRACT

The purpose of this research is to study about the satisfaction of the people in the service of the Nakhon Si Thammarat Provincial Administration Organization as an analysis of demographic factors that affect the development of service efficiency. Information and facilities services, sample groups that use In the study, there were 400 people who lived and were named in the household registration of the municipality, Muang District, Nakhon Si Thammarat Province. Standard Deviation: using the Independent Samples t-test and One-way ANOVA (f-test) used to test the hypothesis at the statistical significance level of 0.05. Most respondents were male, 224 people, aged 36-45 years old, graduated with a master's degree or higher, with 154 private business occupations, income 20, 00 1 or more, from the analysis of the organization's service operation. Nakhon Si Thammarat Provincial Administration Division in the process of providing service personnel in the process of providing information services and facilities in all aspects, all affecting Satisfaction of public service organizations of the province

Keywords: Satisfaction, Local government organization, satisfaction, service.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น 4 รูปแบบ ประกอบด้วย (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (2) เทศบาล (3) องค์การบริหารส่วนตำบล และ (4) ราชการส่วนท้องถิ่น อื่นตามที่มิได้กฎหมายกำหนด(กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) ตามหลักของการกระจายอำนาจทางการปกครอง (Decentralization) คือ การจัดระเบียบการปกครองซึ่งรัฐหรือส่วนกลางมอบอำนาจหน้าที่ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ) ในการจัดทำบริการสาธารณะ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง จำนวน 29 ข้อ ตาม พรบ.การจัดตั้งดังนี้ ข้อ1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ข้อ2 การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น ข้อ3 การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ข้อ4 การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ข้อ5 การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ข้อ6การจัดการศึกษา ข้อ7 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ข้อ8การ ข้อ10 การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม ข้อ11 การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม ข้อ 12 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ข้อ13 การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทาง ข้อ14 การส่งเสริมการท่องเที่ยว ข้อ 15 การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจาก ข้อ 16 การสร้างและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ข้อ 17 การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง ข้อ 18 การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ข้อ 19 การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ข้อ 20 การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ ข้อ 21 การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร ข้อ 22 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ข้อ 23 การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด ข้อ 24 จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วน จังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศ ข้อ 25 สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนา ข้อ 26 การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ 27 การส่งเสริม สงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ข้อ 28 จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนด ข้อ 29 กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ) เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งถือเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐานของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ นั่นเอง

ผู้วิจัยสนใจศึกษา เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช เพื่อให้มีการบริการที่มาตรฐานมีคุณภาพที่ดี ซึ่งถือได้ว่าการให้บริการที่ดีมีความสำคัญต่อผู้เข้ารับ

บริการ อีกทั้งควรมีการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจสูงสุดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนของการให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน ทั้งในด้านความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้องค์กรจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยเน้นประชาชนเป็นหลัก ควรมีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่องและให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงาน และพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพอย่างจริงจัง เพื่อให้หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถนำมาใช้ในการขับเคลื่อนระบบการให้บริการที่ดีเป็นเลิศต่อประชาชน ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อให้หน่วยงานราชการอื่น ๆ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการมากที่สุดต่อไป โดยมุ่งหวังว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราชต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านการให้บริการ

ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านพื้นที่

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตเทศบาลอำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย ตำบลในเมือง ตำบลคลัง ตำบลท่าวัง ตำบลโพธิ์เสด็จและตำบลนาเคียน มีพื้นที่ 22.56 ตร.กม มีจำนวนรวม 104,354 คน ความหนาแน่นของประชากร 4,625.62 คน/ตร.กม. (11,980.3 คน/ตร.ไมล์) (วิกิพีเดียสารานุกรมเสรี: 2560 /อ้างอิงกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย) เพื่อใช้ในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (ระบบสถิติทางทฤษฎี, เดือนธันวาคม2560)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม เอกสาร ข้อมูลต่าง ๆตลอดจนดำเนินการเก็บข้อมูลและประมวลผล โดยใช้ระยะเวลาระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2561

สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช

1.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช

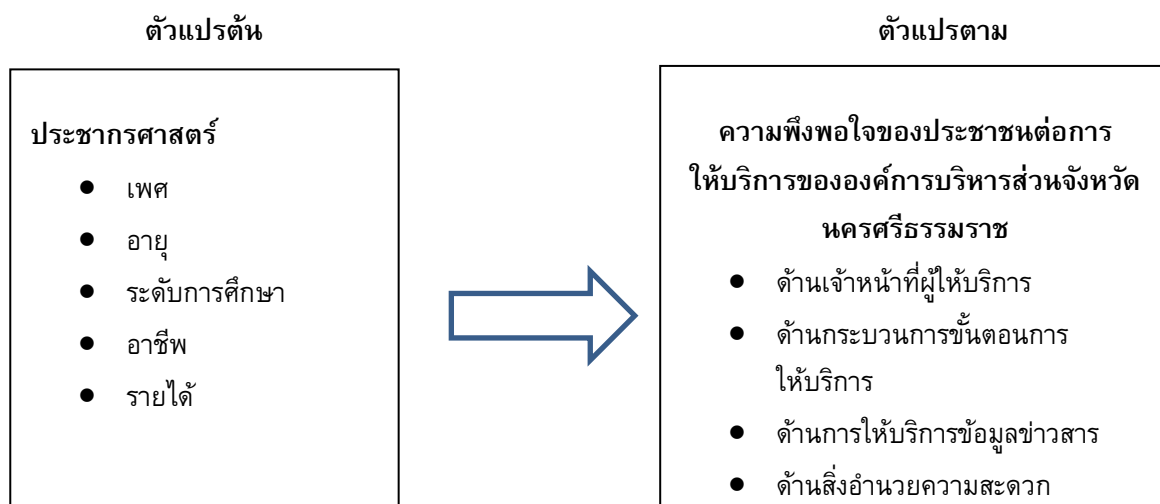
1.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช

1.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช

1.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช

1.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช

กรอบแนวคิดในการวิจัย



นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรม ในการตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพ การสร้างความประทับใจ เน้นคุณภาพของการบริการโดยเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

งานบริการสาธารณะ หมายถึง งานบริการที่รัฐจัดทำหรือจัดให้มีเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม (อาจมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนได้แต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ)

การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกสบาย สร้างความประทับใจ เน้นคุณภาพของการบริการโดยเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราชจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

รูปแบบที่นำมาใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตเทศบาลเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช มีพื้นที่ 22.56 ตร.กม มีจำนวนรวม 104,354 คน ความหนาแน่นของ ประชากร 4,625.62 คน/ตร.กม. (11,980.3 คน/ตร.ไมล์) (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี: 2560 /อ้างอิงกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย) เพื่อใช้ในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (ระบบสถิติ ทางการทะเบียน, เดือนธันวาคม2560)

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการสุ่มตัวอย่างนั้นใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาเป็นตัวแทนที่สามารถให้ข้อมูล เกี่ยวกับประชากรที่เชื่อถือได้ จึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่าง ของ Yamane ทั้งนี้จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ประชาชนที่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตเทศบาลเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช มีพื้นที่ 22.56 ตร.กม มีจำนวนรวม 104,354 คน

โดยผู้ศึกษายอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน $\pm 5\%$ โดยเลือกความเชื่อมั่น 95% หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ขนาดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน

สูตร Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = N \div (1 + Ne^2)$$

n คือ ขนาดของกลุ่มประชากรทั้งหมด

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

E คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{การคำนวณ} \quad N &= 104,354 \div [1 + (104,354 \times 0.05^2)] \\ &= 104,354 \div 261.885 \\ &= 398.473 \text{ คน} \end{aligned}$$

ขนาดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คิดเป็นจำนวน 400 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดเป็นกรอบปัจจัยให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ทำการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะทำการทดสอบล่วงหน้า (Pre-test) ก่อน โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายจำนวนหนึ่ง แล้วนำมาคำนวณค่า (Reliability) จึงนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงแล้วใช้ในการวิจัย ตามกรอบปัจจัยที่กำหนดไว้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบ มีลักษณะเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ควรปรับปรุงด้านใดบ้าง มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ รายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษา และตัวแปรที่ศึกษา
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. กำหนดกรอบ และแนวคิดเพื่อสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
4. ร่างแบบสอบถามที่จะใช้สำหรับวิจัยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้
5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการ 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลจาก ตำรา เอกสาร บทความ แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการศึกษา และสร้างเครื่องมือการศึกษาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมา มีอายุ 18 - 25 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 มีอายุ 46 - 60 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 อายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และมีอายุ 26 - 35 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และต่ำกว่าประถมศึกษาตอนปลาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 อาชีพอื่นๆ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และอาชีพเกษตรกรจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 20,001 ขึ้นไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา มีรายได้ 20,001 ขึ้นไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รายได้ 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ปัจจัยทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ ชาย	224	56
หญิง	176	44
รวม	400	100.00

ปัจจัยทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ ต่ำกว่า 18 ปี	56	14.0
18 - 25 ปี	83	20.8
26 - 35 ปี	9	2.3
36 - 45 ปี	132	33.0
46 - 60 ปี	80	20.0
61 ปี ขึ้นไป	40	10.0
รวม	400	100.00

ปัจจัยทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	28	7.0
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	37	9.3
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	80	20.0
ปริญญาตรี	107	26.8
ปริญญาโทขึ้นไป	148	37.0
รวม	400	100.00

ปัจจัยทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตร	29	7.2
ธุรกิจส่วนตัว	154	38.5
พนักงานบริษัทเอกชน	89	22.3
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	88	22.0
อื่นๆ	40	10.0
รวม	400	100.00

ปัจจัยทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	30	7.5
5,001 – 10,000 บาท	76	19.0
10,001 – 20,000 บาท	134	33.5
20,001 – ขึ้นไป	160	40.0
รวม	400	100.00

ตารางแสดงอัตราร้อยละข้อมูลการดำเนินงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช		ร้อยละ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.37
	2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.27
	3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.20
	4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.20

2.ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย 2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน 3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว 4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน 	<p style="text-align: right;">4.10</p> <p style="text-align: right;">3.90</p> <p style="text-align: right;">3.90</p> <p style="text-align: right;">4.10</p>
3.ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูล/เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร 2. ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน 3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ความกระตือรือร้น ความสุภาพอ่อนโยน การยิ้มแย้มแจ่มใส และการให้ความช่วยเหลือในการ ค้นหาข้อมูล) 	<p style="text-align: right;">4.00</p> <p style="text-align: right;">3.90</p> <p style="text-align: right;">4.00</p>
4.ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือ 2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ 3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม 4. อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย 	<p style="text-align: right;">4.20</p> <p style="text-align: right;">4.50</p> <p style="text-align: right;">4.30</p> <p style="text-align: right;">4.35</p>

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมี อายุ 36 - 45 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 และผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 20,001 ขึ้นไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.26 (SD 0.554) โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจให้บริการที่สำคัญอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อย รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ โดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.00 (SD 0.766) โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจให้บริการที่สำคัญอันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองลงมาคือมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว

ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 3.97 (SD 0.907) โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจให้บริการที่สำคัญอันดับแรก คือ ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูล/เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร รองลงมาคือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ความกระตือรือร้น ความสุภาพอ่อนโยน การยิ้มแย้มแจ่มใส และการให้ความช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูล) และข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.35 (SD 0.463) โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจให้บริการที่สำคัญอันดับแรก คือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการสารสนเทศ รองลงมาคืออาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สิ่งที่หน่วยงานควรปรับปรุง เพื่อให้การให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกต้อง และแม่นยำ เกิดประสิทธิภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของ การบริการด้วยรอยยิ้ม ใส่ใจในผู้รับบริการ การจุดคัดกรองผู้เข้ารับบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้นมากขึ้น

2. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน สิ่งที่หน่วยงานควรปรับปรุง เพื่อให้เกิดการพัฒนาขับเคลื่อนและผลักดันหน่วยงานในสังกัดปฏิบัติตามกฎหมายในด้านการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานเพื่อ ความโปร่งใสขององค์กร ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้เป็นปัจจุบัน ตามเกณฑ์มาตรฐานปรับปรุงศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ ให้รองรับการให้บริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง หน่วยงาน และ บริการประชาชน ที่มีความสะดวกและรวดเร็ว

3. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา สิ่งที่หน่วยงานควรปรับปรุง เพื่อให้เกิดการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา ของประชาชน ที่ และ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรบริการส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราชต่อไป

4. ด้านบริการการชำระภาษี สิ่งที่หน่วยงานควรปรับปรุง เพื่อให้เกิดการให้บริการ การรับชำระภาษีที่ทันต่อการให้บริการประชาชน มีสถานที่ที่มองเห็นเด่นชัด ลดขั้นตอนไม่ยุ่งยาก มีเจ้าหน้าที่คอยอธิบายขั้นตอน ลำดับการใช้บริการ การอำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้าน ตั้งแต่การประชาชนเดินทางเข้ามาใช้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการในการใช้บริการต่อไปตามลำดับขั้นตอน

5. ด้านบริการการอนุญาตใช้รถสุขาและศาลาประชาคมโรงละคร สิ่งที่หน่วยงานควรปรับปรุงเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ต่อเนื่อง การทำรายละเอียดที่แสดงต่อสาธารณะว่ามีการจองรถสุขาและศาลาประชาคมโครงละคร เมื่อใด ที่ใด วันเวลาในการจองชัดเจน อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มความหลากหลายแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ
2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการว่ามีความคาดหวังในการบริการด้านใดมากที่สุด
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งทำให้การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิรภัทร ภักดิ์ศรี อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งให้ความรู้คำแนะนำสำหรับแนวทางในการดำเนินการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการค้นคว้าอิสระตลอดจนให้คำปรึกษาพร้อมทั้งอธิบายข้อสงสัยต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ทำให้การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ทุก ๆ ท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ รวมถึงวิชาการต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้จัดทำจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ความพึงพอใจ (satisfaction) สืบค้นเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2561

จาก <https://www.google.co.th>

ณัฐวิมล บัญนอก (2015) ,บทความ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เขตยานนาวาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีดับเพลิงถนนจันทร์ จาก <http://grad.kbu.ac.th>

ศุภกร กรวิจิตรกุล (2559).แนวทางการพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา.รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สุนันทา ทวีผล (2550:13) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ,มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภญ. ปกัธรา วรรณทอง และคณะ, บทความเรื่อง คุณภาพบริการของงานบริการเภสัชกรรม ในมุมมอง

ผู้รับบริการ (Service quality of pharmacy service in client's perspective) ,

ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องทางเภสัชศาสตร์ จาก file:///C:/Users/Administrator

กนกวรรณ นาสมปอง (2555). สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต งานส่งเสริมวิชาการ และงาน
ลงทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ การศึกษาเฉพาะบุคคล
ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

มริษา ไกรงู (2552:22) ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ประจำ
เส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73), การศึกษา
เฉพาะบุคคลเป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

Meesala, A., & Paul, J. (2016). **Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking
for the future.** Journal of Retailing and Consumer Services, (2016)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553), **คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5)**, กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V.A. (1990). **Delivering quality service: Balancing customer
perceptions and expectations.** New York: The free. Philip, G., & Hazlett, S.A. (1995). The
measurement of service quality: A new P-C-P attributes model. International Journal of Quality
& Reliability Management, 14(3), 260-286.

Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization. Trans. by A.M. Handerson and
Talcoott Parson. New York : The Free Press.** (1966). The Theory of Social and Economic
Organization. Trans by A.H.Handerson and Tallcott Parsons. 4th Eds. New York:The Free Press.

Katz and Danet, Brenda. (1973). **Bureucracy and The Public. New York : Basic Book,Inc.**

Millet, John D. (1954). **Management in the pubic service. New York: Mc Graw-Hill**

โสมย์สิริ มูลทองทิพย์ (2556), **ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา
อำเภอท่ามะกา, การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศิลปากร**

ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557), **แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทย
ในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล, การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

Greenberg, J. and R. A. Baron. (1993). **Behavior in Organizations. 4th ed. Boston: Allyn and Bacon.**

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). **The measurement and antecedents of Affective, Continuance and
Normative Commitment to the organization.** Journal of Occupational Psychology, 63, 1-18

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา

วินัย วงศ์อาสา และคณะ (2559) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอยะผิง, จังหวัดอุตรธานี : วารสารการบริหารท้องถิ่น ปีที่ 9 ฉบับที่ 1

แหวะมะ จินาแหว และคณะ (2553) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
นราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ : วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อมรรัตน์ บุญภา (2557) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา