

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ¹**
**SATISFACTION OF PEOPLE TOWARDS PUBLIC SERVICES OF THUNGSAMOR SUBDISTRICT
ADMINISTRATION ORGANIZATION PHANOM THUAN DISTRICT KANCHANABURI PROVINCE**

เขมิกา ศิลปกุลวิวัฒน์ ²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี (2) ศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ ที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการตามกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะ จากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 360 คน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติ คือค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (2) การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (3) ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีผลต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกและอยู่ในระดับสูงมาก (4) ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการสาธารณะด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและเยาวชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกและอยู่ในระดับสูงมาก

คำสำคัญ : ความพึงพอใจต่อการให้บริการ , บริการสาธารณะ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

² นิสิตปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

Independent Study on Satisfaction of People towards Public Services of Thungsamor Subdistrict Administration Organization Phanom Thuan District Kancharaburi Province

Its objectives are (1) To study the level of People's Satisfaction towards Services and Public Services of Thungsamor Subdistrict Administration Organization Phanom Thuan District Kancharaburi Province. (2) To study the Elements of Services towards Public Services of Thungsamor Subdistrict Administration Organization Phanom Thuan District Kancharaburi Province, the sample group used in the study was 360 people who used the service of public works of Thungsamor Subdistrict Administration Organization Phanom Thuan District Kancharaburi Province In this study, questionnaires were used to collect statistical data. Are statistics, percentage, mean and standard deviation. Using Pearson's correlation coefficient analysis.

The analysis of the data showed that, (1) The level of People's Satisfaction towards Services and Public Services of Thungsamor Subdistrict Administration Organization Phanom Thuan District Kancharaburi was at the highest level, (2) The quality of service of Phanom Thuan District Kancharaburi Province was in the highest level, (3) The Elements of Services towards Public Services of Thungsamor Subdistrict Administration Organization Phanom Thuan District Kancharaburi Province that has statistical significance at the level of .01 which revealed the positive Correlation and was at the very high level. (4) Satisfaction factor towards service, has related to the public services for the development of the quality of life of the elderly and youth that has statistical significance at the level of .01 which revealed the positive Correlation and was at the very high level.

Keyword : Service satisfaction, Public services

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชน ถือเป็นหน้าที่และนโยบายที่รัฐบาลควรให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็น การตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงาน ต่างๆมีรูปแบบการให้บริการที่นอกเหนือไปจากการตอบสนองความต้องการของประชาชน แต่ยังคง ต้องตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนด้วย โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนนั้นจะต้องมี การปรับปรุงและพัฒนาในด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดี ทำให้ ประชาชนเกิดความพึงพอใจจากการได้รับการให้บริการ

กระทรวงมหาดไทยมีอำนาจหน้าที่โดยตรงในด้านการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวกของสังคม การส่งเสริมและพัฒนาการเมืองการปกครอง การพัฒนาการบริหารราชการส่วนภูมิภาค การปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและพัฒนาชุมชน การทะเบียนราษฎร ความมั่นคงภายใน กิจการสาธารณสุข และการพัฒนาเมือง โดยกระทรวงมหาดไทยได้มีการกระจายอำนาจในการบริหารไปยังส่วนราชการต่างๆ เพื่อให้การบริหารจัดการมีความทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบล จัดเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่มาจากแนวคิดการกระจายอำนาจ โดยจะได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่จากรัฐบาลในการปกครองและบริหารจัดการสาธารณสุข และเป็นหน่วยงานกลางระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชนในการให้บริการสาธารณสุขเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงในเขตพื้นที่ดูแล ครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และทรัพยากรธรรมชาติ

ดังนั้นเพื่อให้การบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบรรลุจุดหมายตามที่ได้กำหนดไว้ในเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการและการสร้างความสุขในการดำรงชีวิตให้กับประชาชนได้นั้น การบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ มีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในทุกๆด้าน หากประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้ว จะส่งผลดีต่อความสามารถในการพัฒนาตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้เกิดประโยชน์และมีคุณค่า และยังเป็นการลดหรือขจัดปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคมได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้ประเทศสามารถพัฒนาต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากความสำคัญในเรื่องการให้บริการสาธารณสุข เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจต่อประชาชนดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นที่มาให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

คำถามในการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการให้บริการสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี มีแนวโน้มอยู่ในระดับมากหรือไม่
2. ปัจจัยใดในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ ที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และการให้บริการสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ ที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามตัวแปร ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Millet (1954) (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุษยรัตน์, 2553, หน้า 20) กล่าวว่าความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันใน การให้บริการ ผู้รับบริการจะได้รับการปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการ ให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่าง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการ เมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง คุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Parasuraman, Zeithamal & Berry (1994) (อ้างถึงใน ปุณยภาพัชร อาจหาญ, 2555, หน้า 9) ได้ ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้าว่า ปัจจัยใดที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับ คุณภาพของการบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งได้ข้อสรุปว่า มีปัจจัยที่ลูกค้าอ้างอิงอยู่ถึง 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability หมายถึง ความไว้วางใจได้ของคุณลักษณะ หรือมาตรฐานบริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและถูกต้อง

2. Responsiveness หมายถึง การสนองตอบความต้องการของลูกค้า

3. Competence หมายถึง ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม

4. Access หมายถึง การเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก

5. Courtesy หมายถึง การบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติและมีมารยาทดี

6. Communication หมายถึง สื่อความกับลูกค้าได้กระจ่างเข้าใจ หอมดข้อสงสัย

7. Credibility หมายถึง ความน่าเชื่อถือหรือเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นใจขณะใช้บริการ
9. Understanding หมายถึง ความเข้าใจเข้าใจลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles หมายถึง ส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

ต่อมาในปี ค.ศ. 1988 พาราสุรามาน (Parasuraman et al., 1985) ได้ทำการวิจัยใหม่ และได้มีการสรุปหมวดที่ 4-10 เป็น 2 หมวด รวมเป็น 5 หมวด เพราะมีความซ้ำซ้อนในบางด้าน และมีรายละเอียดมากเกินไป โดยเครื่องมือสำหรับวัดความพึงพอใจจากคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ประกอบด้วย 22 ข้อ เป็นการประเมินจากความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ประกอบด้วย 22 ข้อ แต่เป็นการประเมินจากการรับรู้การได้รับการตอบสนองของผู้รับบริการที่ได้รับจริง เครื่องมือนี้เรียกว่า “RATER” (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, and Responsiveness) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง บริการที่ให้กับผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการที่มีการอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ การให้บริการมีความถูกต้อง เพียงตรง

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ

4. ความน่าเชื่อถือ (Assurance) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการและความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการ ได้ให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจ ความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

Shelly (1995) (อ้างถึงใน พรศิริ ศรีประยูร, 2558, หน้า 27) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกวาระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

แนวคิดและทฤษฎีแบบจำลอง The American Customer Satisfaction index (ACSI Model) (อ้างถึงใน ดำริ สถิตย์เสมากุล, 2558, หน้า 20) คิดขึ้นโดยมหาวิทยาลัยมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็น

เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งเป็นตัววัดผลที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน ที่จะส่งผลต่อยอดขายสินค้า พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามีอยู่ 3 ปัจจัยด้วยกันได้แก่

ปัจจัยที่ 1 คุณภาพของสินค้า/บริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) วัดจากคุณภาพสินค้าและบริการในภาพรวม (Overall) คุณภาพสินค้าและบริการในรูปแบบการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล (Customization) และคุณภาพของสินค้าและบริการในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ปัจจัยที่ 2 คุณค่าของสินค้า/บริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) เป็นการให้ลูกค้าเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพของสินค้าและบริการกับราคาที่ได้ตั้งไว้ เพื่อเป็นการลดผลกระทบด้านข้อจำกัดเรื่องงบประมาณของลูกค้า

ปัจจัยที่ 3 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) วัดจากความคาดหวังที่เกิดขึ้นก่อนซื้อสินค้าและบริการ และความคาดหวังต่อการบริการหรือการส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพของบริษัทในอนาคตจาก 3 ปัจจัยข้างต้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า จะสามารถวัดได้จาก 2 ปัจจัย ได้แก่ การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความภักดีในสินค้า/บริการ (Customer Loyalty)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่เป็นนามธรรม ทางด้านจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ โดยความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านต่างๆที่แต่ละบุคคลกำหนดหรือคาดหวังไว้ เช่น ความเสมอภาคในการให้บริการ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น ซึ่งหากบุคคลได้รับการตอบสนองในปัจจัยต่างๆที่ตนเองกำหนดหรือคาดหวังไว้แล้ว บุคคลนั้นก็就会产生ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

William, Gilbert & Birkhead (1977) (อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งกำแหง, 2553, หน้า 9) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีลักษณะสำคัญ 4 ประการคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) คือกระบวนการของการบริหารทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) คือความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการมองการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

Jean De Soto (1994) (อ้างถึงใน นาริรัตน์ ชูอัชฌา, 2558, หน้า 21) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่าสามารถแยกออกเป็นสองลักษณะ โดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย คือ

1. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะ ได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

2. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะ คือ เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้ เนื่องจากความต้องการของประชาชนไม่ได้รับการตอบสนอง ผลประโยชน์ส่วนรวมเกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถให้บริการได้โดยเอกชน

ดังนั้นการบริการสาธารณะประกอบไปด้วย เงื่อนไขสองประการคือ กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึง กรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง ได้แก่ กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 78-79) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการคือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งหมายความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง

2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะ จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

จิตติรัตน์ อินตะพิงค์ (2555, หน้า 13-14) ได้อธิบายถึงการบริการสาธารณะ คือ ไม่ว่าจะเป็นการบริการสาธารณะประเภทใดหรือจัดทำโดยผู้ใด ย่อมต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงัก ผู้ได้รับบริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง คือ การบริการที่ดีนั้น จะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับความต้องการโดยรวมของประชาชนด้วย

มงคล รื่นเรืองฤทธิ์ (2559, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการให้บริการที่หน่วยงานของรัฐจัดให้มีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยบริการด้วยความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ต่อเนื่อง และสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ

เสาวลักษณ์ ตีมัน (2560, หน้า 29) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยุติธรรม ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน

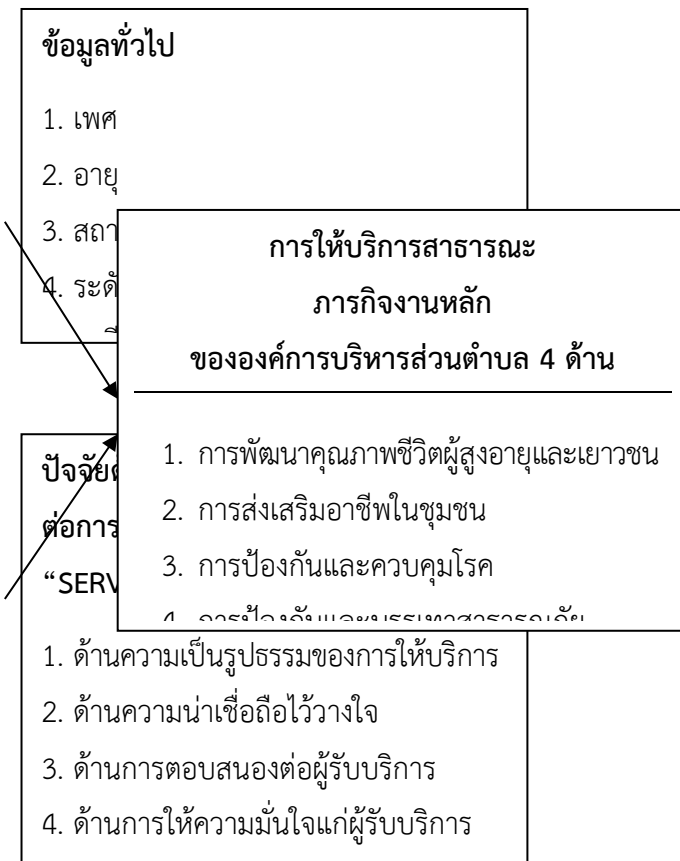
ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนเป็นสำคัญ โดยมีหลักการสำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะนั้นต้องมี

ความเสมอภาค ความเป็นกลาง ความต่อเนื่อง การปรับปรุงให้มีคุณภาพอยู่เสมอ และการมุ่งเน้นประโยชน์ต่อส่วนรวมมิใช่ต่อผู้ใดผู้หนึ่ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะ จากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,142 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Simple Random Sampling) โดยการกำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยวิธีของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane : 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยจำนวน 360 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ หลังจากได้รับข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับการตอบครบถ้วนสมบูรณ์แล้วทำการประมวลผลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่อยู่ในมาตรวัดระดับ Interval Scale หรือ Ratio Scale ค่าที่ได้เรียกว่า “สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์” ปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

ผลการวิจัย

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี มีผลการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ของกลุ่มตัวอย่าง 360 ตัวอย่าง สรุปได้ว่า

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 56.39 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปีมากที่สุด จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 38.61 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีระดับการศึกษานุปริญญา / ปวส. มากที่สุด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 37.22 มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.45

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีมีแนวโน้มอยู่ในระดับมาก พบว่า

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) ด้านความเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยอยู่

ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) ตามลำดับ

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ลำดับ 1 คือ การส่งเสริมอาชีพในชุมชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมา คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและเยาวชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) และการป้องกันและควบคุมโรค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) ตามลำดับ

จากสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีผลต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ในภาพรวม ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการกับการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ($r = .904$, $Sig = .000$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 1. ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการกับการให้บริการสาธารณะ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและเยาวชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ($r = .837$, $Sig = .000$) 2. ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการกับการให้บริการสาธารณะ ด้านการส่งเสริมอาชีพในชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ($r = .820$, $Sig = .000$) 3. ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการกับการให้บริการสาธารณะ ด้านการป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ($r = .831$, $Sig = .000$) 4. ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการกับการให้บริการสาธารณะ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ($r = .809$, $Sig = .000$)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาไว้ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ควรกำหนดนโยบายโดยการจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์การอำนวยความสะดวก รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ควรกำหนดนโยบายโดยการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ให้มีความพร้อมในการให้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรกำหนดนโยบายให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้ ซึ่งคะแนนประเมินผลการให้บริการนั้นจะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของตนเองและนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรกำหนดนโยบายโดยให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นของทางตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีอย่างทั่วถึง

ด้านความเอาใจใส่ ควรกำหนดนโยบายโดยการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือปรับวัฒนธรรมองค์การ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีใจให้บริการและพร้อมให้ความช่วยเหลือต่อประชาชน

ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและเยาวชน ควรกำหนดนโยบาย โดยให้ประชาชนทั้งกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มเยาวชน ได้มีกิจกรรมที่ทำร่วมกันมากขึ้น เพื่อลดช่องว่างระหว่างวัยให้มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน

ด้านการส่งเสริมอาชีพในชุมชน ควรกำหนดนโยบายโดยให้ความรู้ด้านการพัฒนาและแปรรูปวัตถุดิบอื่นๆที่มีอยู่ในชุมชน เพื่อสร้างความแตกต่างให้กับสินค้า ที่อาจอยู่ในประเภทเดียวกันกับสินค้าในพื้นที่อื่นๆ รวมถึงการจัดทำช่องทางการจำหน่ายสินค้า เพื่อผลักดันให้สินค้าเป็นที่รู้จักมากขึ้น

ด้านการป้องกันและควบคุมโรค ควรกำหนดนโยบายโดยให้ความรู้ทั้งด้านการป้องกันและด้านการรักษา รวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคอุบัติใหม่และโรคทางจิตเวช ที่ถือเป็นโรคที่อาจเกิดขึ้นได้กับทุกคนและเป็นปัญหาสังคมเป็นอย่างมาก

ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรจัดให้มีการอบรมหรือการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้แก่ประชาชน เพื่อเป็นการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเบื้องต้นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะที่ชัดเจน และนำไปสู่การพัฒนาที่ตรงประเด็น

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี กับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆเปรียบเทียบ

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- Jean De Soto. (1994). Droit administratif theorie generale and service public. Paris: Montchrestien
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Marketing: An introduction. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall
- Lucy, William H.; Gilbert, Dennis; and Birkhead Guthrie S. (1977). Equity in Local Service Distribution. Public Administration Review.
- Maslow, Abraham H. (1970). Motivation and Personality. 2nd ed., New York: Harper and Row publishers Inc.
- Maynard, W. Shelly. (1995). Responding to Social Change. Pennsylvania: Dowden Hutchison & Press.
- Millet, J.D. (1954). Management in the public service: The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V. & Berry, L. L. (1994). A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49, pp.41-50 Taro Yamane. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. 3rd Ed. New York: Harper and Row Publications
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- จิตใส เกตุแก้ว. (2556). ความพึงพอใจของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 39 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ต่อการพัฒนา ครูด้วยชุดฝึกอบรม e-Training. สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษาและผู้นำทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฉัตรลดา ทานุสาร. (2559). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานในองค์กร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฐิติรัตน์ อินตะพิงค์. (2555). การรับรู้ต่ออำนาจหน้าที่การจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่. การบริการเชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์. (2553). การศึกษานโยบายสาธารณะของไทย: กรณีศึกษานโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. ในประมวลสาระชุดวิชานโยบายสาธารณะ หน่วยที่ 8. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

นารินทร์ ชูอัชฌา. (2558). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยสยาม.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐ ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญภาพพัชร อัจหาญ.(2555). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ดำริ สถิตย์เสมอกุล. (2558). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรศิริ ศรีประยูร. (2558). ศึกษาการซื้อขายหลักทรัพย์ที่บริษัทหลักทรัพย์ฟิลลิป (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยสยาม.

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

มงคล รื่นเรืองฤทธิ์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน. (2554). การนํานโยบายการบริหารสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ:กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สามารถ ยิ่งกำแหง.(2553). แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านในท้องถิ่นเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อ.ด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค. สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุรนารี.

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.

- เสาวลักษณ์ ตีมัน, (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา.วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ, (2559). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อมรรัตน์ บุญญา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำนาจ บุญรัตน์ไม่ตรี. (2554). การจัดทำบริการสาธารณะร่วมกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:กรณีศึกษาการจัดการขยะ. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.